

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG DI KARANG SETRA WATERLAND BANDUNG**

**Skripsi**

*Diajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pariwisata  
di Prodi Manajemen Resort & Leisure*



Disusun Oleh :

Antiningtyas Nur Oktaviani

1808529

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT & LEISURE  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2022**

Antiningtyas Nur Oktaviani, 2022

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI KARANG SETRA WATERLAND  
BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

## LEMBAR PENGESAHAN

Antiningtyas Nur Oktaviani  
1808529

### **PENGARUH KUALITAS FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI KARANG SETRA WATERLAND BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing  
Pembimbing I



**Reiza Miftah W., S.ST.Par., S.I.Kom., M.Sc**  
NIP. 19871224 201404 1 001

Pembimbing II



**Sri Marhanah S.S., M.M**  
NIP. 19811014 2000601 2 001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure

**Dr Erry Sukriah, S.E., M.SE**  
NIP. 19791215 200812 2 002

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Karang Setra *Waterland* Bandung” beserta seluruh isi skripsi saya adalah hasil karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan dari hasil karya orang lain maupun pengutipan dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juli 2022



Antiningtyas Nur Oktaviani

1808529

## **CAPAN TERIMA KASIH**

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Penulis secara pribadi mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung serta membantu. Penulis mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan serta dorongan baik dari pihak prodi, pihak Karang Setra *Waterland* Bandung, teman-teman Manajemen Resort & Leisure, sahabat serta keluarga penulis. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis akan menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Kedua orangtua penulis, Bapak Apendi dan Ibu Sunarti, S.Pd., M.Si yang selalu mendoakan serta mendukung penulis setiap harinya.
3. Krisyandi Prabowo, Vanni Suci Pratiwi S.E, M Rizky Pirdaus selaku kaka dan adik penulis yang selalu mendukung dan mendoakan setiap harinya.
4. Bapak Reiza Miftah W ,S.ST.Par., S.I.Kom., M.Sc selaku dosen pembimbing I yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan saran, kritik serta bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dan menyusun skripsi ini.
5. Ibu Sri Marhanah S.S., M.M selaku dosen pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan saran, kritik serta bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dan menyusun skripsi ini.
6. Ibu Dr. Erry Sukriah S.E., M.SE., selaku ketua prodi Manajemen Resort & Leisure yang selalu memberikan dukungan penuh.
7. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Resort & Leisure, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, banyak terimakasih atas ilmu dan bantuannya selama perkuliahan,

Antingtyas Nur Oktaviani, 2022

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI KARANG SETRA WATERLAND BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

terimakasih juga untuk pengalaman dan support yang diberikan,  
penulis ucapkan selaku mahasiswa Program Studi Manajemen  
Resort & Leisure.

iii

8. Seluruh pihak Karang Setra *Waterland* Bandung yang memberikan izin dan membantu menyelesaikan skripsi ini.
9. Ardi Prayoga yang selalu menemani, mendukung, dan mendoakan penulis dalam proses penyusunan skripsi sampai selesai.
10. Seluruh keluarga besar penulis yang telah mendukung penuh dan memberikan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Winda Hadianik sahabat terdekat yang selalu membantu, mendukung dan mendoakan selama penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh keluarga besar Manajemen Resort & Leisure yang telah memberikan kesan selama perkuliahan berlangsung hingga selesainya skripsi ini.
13. Seluruh orang baik disekitar penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas semangat dan bantuannya telah menjadi bagian dalam penyusunan skripsi ini.
14. Untuk diri sendiri yang telah sabar dalam melalui semuanya, yang telah gigih dan pantang menyerah selama proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga segala bentuk dukungan dan bantuan yang telah diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini akan mendapatkan imbalan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, karena atas kuasa dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Karang Setra *Waterland* Bandung” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pariwisata di Program Studi Manajemen Resort & Leisure, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Dosen – dosen yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai. Besar harapan penulis skripsi yang telah dibuat dapat bermanfaat dan menambah ilmu serta wawasan untuk semua orang.

Bandung, Juli 2022



Antiningtyas Nur Oktaviani

1808529

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI KARANG SETRA *WATERLAND* BANDUNG

Oleh

**Antiningtyas Nur Oktaviani**

**NIM 1808529**

Tujuan dilakukanya penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Karang Setra *Waterland* Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan total 135 responden yang disebar dalam bentuk kuisisioner menggunakan *Google Form*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling* dengan populasi pengunjung Karang Setra *Waterland* Bandung. Penelitian ini menggunakan *pilot test* dengan sebanyak 30 responden. Selanjutnya dilakukan analisis data dan uji hipotesis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh antara kualitas fasilitas dan kepuasan pengunjung di Karang Setra *Waterland* Bandung, dengan besar persentase 61,7% (berpengaruh/kuat). Dimana kualitas fasilitas yang diberikan di Karang Setra *Waterland* Bandung sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan pengunjung.

**Kata Kunci : Fasilitas wisata, Kepuasan, Waterpark**



## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF THE QUALITY OF TOURISM FACILITIES ON VISITORS SATISFACTION IN KARANG SETRA WATERLAND BANDUNG***

**By**

***Antiningtyas Nur Oktaviani***  
**1808529**

*The purpose of this research is to analyze out how much influence the facilities have on visitor satisfaction at Karang Setra Waterland Bandung. This study analyzes the direct and indirect effects of facility quality on visitor satisfaction using correlation. The method used in this research is descriptive quantitative method with a total of 135 respondents distributed in the form of a questionnaire using Google Form. The sampling technique used is convenience sampling with a population of visitors to Karang Setra Waterland Bandung. This study used a pilot test with as many as 30 respondents. Furthermore, data analysis and hypothesis testing were carried out using multiple linear regression. The results of this study indicate that there is an influence between the quality of facilities and visitor satisfaction at Karang Setra Waterland Bandung, with a large percentage of 61,7% (influential/strong). Where the quality of the facilities provided at Karang Setra Waterland Bandung is quite good in meeting the needs of visitors.*

***Keywords: Tourism facilities, Satisfaction, Waterpark***

## AFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>                                     | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN.....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>                                   | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK.....</b>   | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACT.....</b>  | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I.....</b>   | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar belakang.....   | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....  | 4           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....  | 5           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                       | 5           |
| 1.5 Sistematika Penulisan.....                                    | 6           |
| <b>BAB II.....</b>  | <b>7</b>    |
| <b>KAJIAN PUSTAKA.....</b>  | <b>7</b>    |
| 2.1 Fasilitas dalam daya tarik wisata buatan.....                 | 7           |
| 2.2 Dimensi Kualitas.....   | 11          |
| 2.3 Kepuasan Pengunjung.....                                      | 12          |
| 2.4 Waterpark.....  | 15          |
| 2.4.1 Komponen Dalam Waterpark.....                               | 15          |
| 2.5 Penelitian terdahulu.....                                     | 16          |
| 2.6 Pengaruh Kualitas Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung..... | 22          |
| 2.7 Kerangka Pemikiran.....                                       | 22          |
| 2.8 Hipotesis.....  | 23          |
| <b>BAB III.....</b>   | <b>25</b>   |
| <b>METODE PENELITIAN.....</b>                                     | <b>25</b>   |
| 3.1 Lokasi Penelitian.....  | 25          |
| 3.2 Metode Penelitian.....  | 25          |
| 3.3 Populasi dan Sampel.....                                      | 25          |

Antiningtyas Nur Oktaviani, 2022

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI KARANG SETRA WATERLAND BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

|  |           |
|--|-----------|
| 3.3.1 Populasi .....   | 25        |
| 3.3.2 Sampel.....  | 26        |
| 3.4 Variabel Penelitian .....  | 27        |
| 3.4.1 Variabel Bebas ( <i>Independent variabels</i> ).....   | 27        |
| 3.4.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent Variabels</i> ).....   | 27        |
| 3.5 Operasional Variabel.....  | 27        |
| 3.6 Instrumen Penelitian.....  | 29        |
| 3.7 Jenis dan Sumber Data .....  | 30        |
| 3.7.1 Data primer .....  | 30        |
| 3.7.2 Data sekunder.....   | 31        |
| 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....  | 32        |
| 3.8.1 Uji Validitas .....  | 32        |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas.....  | 34        |
| 3.9 Teknik Analisis Data.....  | 36        |
| 3.9.1 Analisis Data Deskriptif .....   | 36        |
| 3.9.2 <i>Method of Successive Internal (MSI)</i> .....   | 36        |
| 3.9.3 Garis Kontinuum.....   | 37        |
| 3.9.4 Analisis Linear Berganda .....   | 37        |
| 3.9.5 Uji Asumsi Klasik .....  | 38        |
| <b>BAB IV.....</b>   | <b>43</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>43</b> |
| <b>4.1 Temuan Penelitian.....</b>  | <b>43</b> |
| <b>4.1.1 Gambaran Umum Karang Setra <i>Waterland</i> Bandung .....</b>                                 | <b>43</b> |
| 4.1.1.1 Sejarah Karang Setra .....   | 43        |
| 4.1.1.2 Profil Pengunjung Karang Setra <i>Waterland</i> Bandung .....                                  | 44        |
| 4.1.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                       | 45        |
| 4.1.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....  | 45        |
| 4.1.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....                                 | 46        |
| 4.1.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....  | 47        |
| 4.1.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....   | 48        |
| 4.1.1.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tempat Tinggal.....                                 | 49        |
| 4.1.1.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....                                   | 50        |
| 4.1.1.2.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Berkunjung Bersama.....                                  | 51        |
| 4.1.1.2.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Kunjungan .....                                   | 51        |
| <b>4.2 Gambaran Pengalaman Pengunjung di Karang Setra <i>Waterland</i> Bandung.....</b>                | <b>52</b> |
| 4.2.1 Tanggapan Pengunjung Terhadap Fasilitas Utama Di Karang Setra <i>Waterland</i> Bandung .....     | 53        |
| 4.2.2 Tanggapan Pengunjung Terhadap Fasilitas Pendukung Di Karang Setra <i>Waterland</i> Bandung ..... | 55        |

|   |    |
|---|----|
| 4.2.3 Tanggapan Pengunjung Terhadap Fasilitas Penunjang Di Karang Setra<br><i>Waterland</i> Bandung ..... | 58 |
| 4.2.4 Tanggapan Pengunjung Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Karang Setra<br><i>Waterland</i> Bandung ..... | 62 |

|   |               |
|---|---------------|
| <b>4.2.5 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas .....</b>                              | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| <b>4.3 Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Karang Setra Waterland Bandung .....</b> | <b>65</b>     |
| <b>4.3.1 Hasil Pengujian Asumsi .....</b>   | <b>65</b>     |
| 4.3.1.1 Hasil Uji Asumsi Normalitas .....   | 65            |
| 4.3.1.2 Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas .....  | 67            |
| 4.3.1.3 Uji Asumsi Heteroskedastisitas .....  | 68            |
| 4.3.1.4 Koefisien Determinasi .....   | 68            |
| <b>4.4 Pengujian Hipotesis .....</b>  | <b>69</b>     |
| 4.4.1 Hasil Uji Signifikan Simultan ( Uji F ) .....   | 69            |
| 4.4.2 Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Parsial (Uji T) .....                                      | 70            |
| <b>4.5 Model Persamaan Regresi Berganda Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung .....</b>                  | <b>71</b>     |
| <b>4.6 Kontribusi Variabel X Terhadap Variabel Y .....</b>  | <b>73</b>     |
| 4.6.1 Kontribusi Pengaruh Hubungan Fasilitas Utama Terhadap Kepuasan Pengunjung .....                     | 73            |
| 4.6.2 Kontribusi Pengaruh Hubungan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pengunjung .....                 | 74            |
| 4.6.3 Kontribusi Pengaruh Hubungan Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Pengunjung .....                 | 75            |
| <b>4.7 Pembahasan .....</b>   | <b>75</b>     |
| <b>4.7.1 Pembahasan Hasil Penelitian Deskriptif .....</b>   | <b>75</b>     |
| 4.7.1.1 Tingkat Fasilitas Utama di Karang Setra <i>Waterland</i> Bandung .....                            | 75            |
| 4.7.1.2 Tingkat Fasilitas Pendukung di Karang Setra <i>Waterland</i> Bandung .....                        | 77            |
| 4.7.1.3 Tingkat Fasilitas Penunjang di Karang Setra <i>Waterland</i> Bandung .....                        | 78            |
| 4.7.1.4 Tingkat Kepuasan Pengunjung di Karang Setra <i>Waterland</i> Bandung .....                        | 79            |
| <b>4.8 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis dan Koefisien Determinasi .....</b>                                 | <b>80</b>     |
| 4.8.1 Pengaruh Fasilitas Utama Terhadap Kepuasan Pengunjung .....   | 80            |
| 4.8.2 Pengaruh Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pengunjung .....                                     | 80            |
| 4.8.3 Pengaruh Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Pengunjung .....                                     | 81            |
| <b>BAB V .....</b>  | <b>83</b>     |
| <b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>   | <b>83</b>     |
| 5.1 Kesimpulan .....  | 83            |
| 5.2 Rekomendasi .....   | 84            |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>85</b>     |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>89</b>     |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Karang Setra <i>Waterland</i> Bandung.....                      | 2  |
| Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....  | 16 |
| Tabel 3.1.....  | 26 |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel Fasilitas Wisata (X) Dan Kepuasan Pengunjung (Y)<br>.....    | 27 |
| Tabel 3.3 Jenis Dan Sumber Data .....   | 31 |
| Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas Variabel X Fasilitas .....                              | 33 |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pengunjung).....                         | 34 |
| Tabel 3.6 Hasil Uji Reabilitas .....  | 36 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                          | 45 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                    | 46 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                    | 47 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                              | 47 |
| Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....                              | 48 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tempat Tinggal .....                     | 49 |
| Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....                        | 50 |
| Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Berkunjung Bersama .....                     | 51 |
| Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Kunjungan.....                        | 52 |
| Tabel 4. 10 Tanggapan Pengunjung Terhadap Fasilitas Utama.....                              | 53 |
| Tabel 4. 11 Tanggapan Pengunjung Terhadap Fasilitas Pendukung .....                         | 56 |
| Tabel 4. 12 Tanggapan Pengunjung Terhadap Fasilitas Penunjang.....                          | 58 |
| Tabel 4. 13 Tanggapan Pengunjung Terhadap Kepuasan Pengunjung .....                         | 63 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....   | 67 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Heterokedstisitas .....   | 68 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....   | 69 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....                                     | 70 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji T (Parsial) .....   | 70 |
| Tabel 4.19 Hasil Analisis Hubungan Fasilitas Utama Terhadap Kepuasan<br>Pengunjung.....     | 73 |
| Tabel 4.20 Hasil Analisis Hubungan Fasilitas Pendukug Terhadap Kepuasan<br>Pengunjung.....  | 74 |
| Tabel 4.21 Hasil Analisis Hubungan Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan<br>Pengunjung..... | 75 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....   | 23 |
| Gambar 4. 1 Fasilitas Karang Setra <i>Waterland</i> Bandung .....                | 43 |
| Gambar 4. 2 Garis Kontinum Fasilitas Utama .....                                 | 55 |
| Gambar 4. 3 Garis Kontinum Fasilitas Pendukung.....                              | 58 |
| Gambar 4. 4 Garis Kontinum Fasilitas Penunjang.....                              | 60 |
| Gambar 4. 5 Garis Kontinum Kepuasan Pengunjung .....                             | 65 |
| Gambar 4. 6 Histogram Dependent Variabel Kepuasan Pengunjung.....                | 66 |
| Gambar 4. 7 Normal Probability Plot Dependent Variabel Kepuasan Pengunjung ..... | 66 |

## DAFTAR PUSTAKA

- Aqib, Z., & Rasidi, M. H. (2009). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Andi Offset.
- Baud-Bovy, M., & Lawson, F. R. (1998). Tourism and recreation handbook of planning and design. *Architectural Press Planning and Design Series*.
- Carrick, E. (n.d.). *Definition of water park*. Merriam - Webster. Retrieved July 2, 2022, from [https://www.merriam-webster.com/dictionary/water park](https://www.merriam-webster.com/dictionary/water%20park)
- Çoban, S. (2012). The effects of the image of destination on tourist satisfaction and loyalty: The case of Cappadocia. *European Journal of Social Sciences*, 29(2), 222–232.
- Damanik, J., & Yusuf, M. (2022). Effects of perceived value, expectation, visitor management, and visitor satisfaction on revisit intention to Borobudur Temple, Indonesia. *Journal of Heritage Tourism*, 17(2).  
<https://doi.org/10.1080/1743873X.2021.1950164>
- Ghani, Y. A., & Brahmanto, E. (2015). *Pariwisata, Vol. 2 No. 2 September 2015*. 2(2), 98–110.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23 (Edisi 8). *Cetakan Ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, 96.
- Guilford, J. P. (1956). *Fundamental Statistic in Psychology and Education*. McGraw-Hill Book Company.
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1).  
<https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>
- Hardani, et al. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Yogyakarta. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*.
- Hartnett, J. L., Schechter, S. H., Kropp, D. H., & Garvin, D. A. (1988). Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge. *The Academy of Management Review*, 13(4). <https://doi.org/10.2307/258383>
- Isa, M. (2020). Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pemandian Air Panas “Aek Milas Siabu” Kabupaten Mandailing Natal. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 111–125.



<https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.184>

- Jovina, S., Silfeni, & Suyuthie, H. (2017). Pengaruh Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Ngalau Indah Kota Payakumbuh. *Article Ilmiah*, 5(September), 9820–9827.
- Kaplan, R. M., & Saccuzzo, D. P. (2001). Psychological testing: Principles, applications, and issues (5th ed.). *Psychological Testing: Principles, Applications, and Issues (5th Ed.)*, 44.
- Koleangan, R. A. M., & Roring, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Bendito Kawasan Megamas Manado. *Jurnal EMBA*, 6(4).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen pemasaran Jilid 1. In *Jakarta*.
- Lupiyoadi, R. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa (9th ed.). *Salemba Empat, Jakarta*.
- Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). PENGUNJUNG DI TAMAN MARGASATWA THE INFLUENCE OF TOURISM FACILITIES AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION AT TAMAN MARGASATWA. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(1).
- Marpaung, B. (2019). Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Keselamatan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 1(2), 144–156. <file:///C:/Users/Perpus STIE/Downloads/294-Article Text-848-1-10-20200611.pdf>
- Mill, R. C. (2010). *Tourism the Internation al Business Tourism*. 168–175.
- Nasution, A. (2002). Hukum Perlindungan KOnsumen Suatu Pengantar. *Jurnal, Diadit media*.
- Nuriyanti, B. (2016). *Hal - hal Yang Harus Dilakukan Wanita Sebelum 30 Tahun* (D. Hardini (ed.)). Saufa.
- Ogucha, E. B., Riungu, G. K., Kiama, F. K., & Mukolwe, E. (2015). The influence of homestay facilities on tourist satisfaction in the Lake Victoria Kenya Tourism Circuit. *Journal of Ecotourism*, 14(2–3).  
<https://doi.org/10.1080/14724049.2015.1105811>
- R. Basiya, & Abdul Rozak, H. (2012). Kualitas Dayatarik Wisata, Kepuasan Dan

- Niat Kunjungan Kembali Wisatawan Mancanegara Di Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata*, XI(2).
- Rahmah, S., Haryani, W. S., & Wira, T. S. (2017). *Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada hairos*. 8.
- Rajesh, R. (2013). Available in:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88128048007>. *Pasos*, 11(3), 67–78.
- Sammeng, A. mappi. (2001). Cakrawala pariwisata. In *Balai Pustaka*.
- Sjafari, I. (2015). *Bandung 1958 (4) Pembukaan Karang Setra*. Kompasiana.  
<https://www.kompasiana.com/jurnalgemini/558a6dd8957a61411679aaae/bandung-1958-4-pembukaan-karang-setra?page=all#section1>
- Slamet, dikdik fajar. (2019). *Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kebun Binatang Bandung*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Stevianus. (2014). Pengaruh Atraksi Wisata, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 19(3), 39–48.
- Sudjana. (2005). *Metode statistika* (Tarsito (ed.)).
- Sugiyono. (2017a). Metode Kuantitatif. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (pp. 13–19).f. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2018). Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. *Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono, D. (2017b). Metode penelitian kuantitatif , kualitatif dan R & D / Sugiyono. In *Bandung: Alfabeta*.
- Sulistiyana, R. T., Hamid, D., & Azizah, D. F. (2015). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Pada Museum Satwa ). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25(1), 1–9.  
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/1017/1200>
- Sumayang, L. (2003). Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi. In *Jakarta: Salemba Empat*.

- Tjiptono, F. (2005). Tjiptono, Fandy. 2005. Strategi Pemasaran. *Strategi Pemasaran*.
- Tjiptono, F. (2012). Prinsip-Prinsip Total Quality Service. *CV Andi Offset*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2004). Tjiptono, Fandi. & Chandra, Gregory. (2004). Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta; Andi. *Jurnal of Business and Management Sciences*. <https://doi.org/10.12691/jbms-4-4-1>
- Tjiptono, & Fandy. (2015). Strategi Pemasaran. In *Yogyakarta: Andi*.
- Wahyudi, R., & Yusra, I. (2021). Marketing Management Studies The Effect of Tourism Promotion, Prices and Facilities on Visitors' Satisfaction of Sweet Water Beach Tourism Padang. *Marketing Management Studies*, 1(2).
- Yuniati, M., & Amini, R. (2020). Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Daya Beli Masyarakat Ntb. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 2(2).
- Yuyun Mardiyani, M. (2015). Pengaruh Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Kota Semarang. *Management Analysis Journal*, 4(1), 65–75.

