



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS SEBAGAI
PENENTU KEPUASAN WISATAWAN VALKA BALI HOTEL**

*The Influence of Service Quality and Facilities as A Determinant of Tourist
Satisfaction at Valka Bali Hotel*

I Putu Satwika¹, Putri Anggreni², Ni Luh Yuli Tresna Dewi³

^{1,2,3}Universitas Mahendradatta

¹Email: satyadewiary@gmail.com

²Email: kardini.mahayoga@gmail.com

³Email: pratiwiasri@ymail.com

Abstract

This research aims to determine the partial and simultaneous influence of service quality and facilities on Valka Hotel tourist satisfaction. The method used in this research is a quantitative descriptive method using a type of research with a survey method with a data collection instrument in the form of a questionnaire to obtain information about a number of respondents representing a certain population which will then be carried out statistical data analysis (SPSS) to test the hypothesis that has been proposed. . Valka Bali Hotel is a 3star hotel established in 2016 which is located in the Seminyak area of Bali, more specifically the road. Kunti 1, alley banana no. 1 Seminyak, Kuta subdistrict, Badung Regency, Bali Province, Valka Bali which is part of the CV. August 2016 Valka Bali started using a website system where this system can be accessed throughout the world, making it easier for guests to book rooms. The results of this research found that the quality of service and facilities had a partial and simultaneous effect on Valka Bali Hotel tourists. Where the multiple linear regression model research results are as follows $\hat{Y} = 5.398 + 0.256X_1 + 0.464X_2$. Which can be interpreted as follows, the constant value is 5.398, meaning that if the service and facility quality variable is equal to zero, then tourist satisfaction is 2.867. The beta coefficient value for the service quality variable is 0.253, which means that every change in the service quality variable (X_1) of one unit will result in a change in tourist satisfaction (Y) of 0.010 units. with other assumptions being constant. Meanwhile, the beta coefficient value for the facility variable is 0.250, which means that every change in the facility variable (X_2) of one unit will result in a change in tourist satisfaction (Y) of 0.004 units with other assumptions being constant.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Tourist Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan valka hotel. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian dengan metode survey dengan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner untuk mendapatkan informasi tentang sejumlah responden yang mewakili populasi tertentu yang kemudian akan dilakukan analisis data secara statistik (SPSS) untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Valka Bali Hotel merupakan hotel bintang 3 berdiri pada tahun 2016 yang terletak pada kawasan seminyak bali lebih tepatnya jalan. Kunti 1, gang pisang no 1 seminyak ,kecamatan kuta, Kabupaten Badung, Provinsi Bali, Valka Bali yang tergabung pada Perusahaan

CV.The Bucu ini Mulanya memakai sistem dicretly dimana tamu yang ingin menginap hanya dapat memesan kamar dengan datang secara langsung seiring perkembangan pada bulan agustus 2016 Valka Bali mulai menggunakan system website dimana sistem ini bisa mencangkup hinga bisa diakses seluruh dunia sehingga memudahkan tamu utuk pemesanan kamar. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap wisatawan valka bali hotel. Dimana Model regresi linier ganda hasil penelitian adalah sebagai berikut $\hat{Y} = 5,398 + 0,256X_1 + 0,464X_2$. Dimana dapat diartikan sebagai berikut, nilai konstanta sebesar 5,398, berarti jika variabel kualitas pelayanan dan fasilitas sama dengan nol, maka kepuasan wisatawan adalah 2,867. Untuk nilai koefisien beta pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,253 yang berarti bahwa setiap perubahan pada variable kualitas pelayanan (X_1) sebesar satu satuan akan mengakibatkan perubahan kepuasan wisatawan (Y) sebesar 0,010 satuan. dengan asumsi-asumsi lain adalah tetap. Sementara nilai koefisien beta pada variabel fasilitas sebesar 0,250 yang berarti bahwa setiap perubahan pada variable fasilitas (X_2) sebesar satu satuan akan mengakibatkan perubahan kepuasan wisatawan (Y) sebesar 0.004 satuan dengan asumsi-asumsi lain adalah tetap.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Wisatawan*

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional (Manurung, 2017). Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan. Adapun kepuasan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui pelayanannya. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Dewasa ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri jasa Kesehatan, Asuransi, Perbankan, Penerbangan, Pariwisata dan Telekomunikasi. Demikian pula pada industri jasa Perhotelan, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan pelanggan yang baik. Di Indonesia, industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual.

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah tamahan dan keterampilan staff atau karyawan hotel dalam melayani pelanggannya. Kotler dan Armstrong (2015) mendefinisikan jasa sebagai

aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak lain yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Perkembangan jumlah hotel di Provinsi Bali yang sangat pesat, menimbulkan persaingan perhotelan di provinsi Bali menjadi sangat ketat. Menurut ketua persatuan hotel dan restoran Indonesia (PHRI) 2022, M. Sholeh dalam antara atau FINROLL news mengatakan bahwa tingkat pertumbuhan hotel di Provinsi Bali mencapai sekitar 9 persen setiap tahun, sedangkan kenaikan tingkat kunjungan wisatawan hanya mencapai sekitar 6–8 persen per tahun. Pertumbuhan yang tidak seimbang ini mengakibatkan terjadinya ketimpangan antara jumlah permintaan dengan suplai yang tersedia dan secara tidak langsung akan beribas terhadap kelangsungan operasional hotel. Hal ini memacu manajemen hotel untuk semakin meningkatkan kualitas hotel untuk memperoleh konsumen sebanyak- banyaknya. Provinsi Bali khususnya perhotelan di kabupaten Badung, telah berkembang pesat sehingga di samping hotel-hotel berbintang, juga banyak hotel-hotel melati salah satunya yaitu Valka Bali Hotel memiliki peminat yang tidak kalah dengan hotel-hotel berbintang.

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah bisnis atau usaha yang bergerak dalam bidang barang dan jasa khususnya penyediaan Hotel. Konsumen akan mengalami salah satu tingkat kepuasan secara umum, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai maka konsumen akan merasa kecewa, sedangkan apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas. Oleh karena itu, konsumen maupun produsen akan sama- sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Menurut Kotler dan Amstrong (2018), "kepuasan konsumen adalah tingkat dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pembeli". Harapan konsumen umumnya merupakan prakiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Untuk meningkatkan pelayanan perlu adanya suatu fasilitas yang memadai.

Pelayanan merupakan salah satu pilihan dari strategi pemasaran untuk untuk menciptakan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, konsumen maupun produsen akan sama- sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Menurut Kotler dan Amstrong (2018), kualitas merupakan topik yang paling hangat di dunia bisnis dan akademik. Faktor utama yang menentukan kinerja suatu perusahaan adalah produk dan jasa yang dihasilkan. Produk dan jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen. Dalam hal ini yang berkaitan dengan kualitas yaitu pelayanan, pelayanan bisa berupa barang dan jasa. Pelayanan pelayanan sering sekali banyak diinginkan oleh konsumen untuk mencapai tujuan tertentu.

Hal ini dapat kita contohkan kualitas pelayanan di Valka Bali Hotel seperti halnya penyambutan tamu hotel dengan baik dan ramah, cara karyawan menjelaskan setiap fasilitas yang didapatkan oleh pengunjung hotel, karyawannya yang mengantarkan pengunjung hotel untuk melihat-lihat lingkungan hotel, dan mengantarkan pengunjung hotel sampai ke kamar hotel merupakan kualitas pelayanan agar terciptanya suatu kepuasan pelanggan atau wisatawan bagi pihak Valka Bali Hotel.

Menurut Kotler dan Amstrong (2018), fasilitas merupakan faktor yang penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Faktor fasilitas untuk memilih suatu produk khususnya produk jasa, dimana fasilitas yang lengkap dan memadai yang diberikan akan membuat konsumen merasa puas terhadap produk yang dipakainya. Terdapat banyaknya fasilitas penyediaan pelayanan hotel mengakibatkan konsumen dihadapkan pada banyaknya pilihan produk dan jasa yang di tawarkan. Hal ini bisa dilihat dengan fasilitas Valka Bali Hotel seperti layanan resepsionis 24 jam, kamar yang luas dan villa yang dilengkapi AC, kamar mandi pribadi, televisi, dan internet hotspot gratis, kolam renang, spa, area parkir yang sangat luas bagi pelanggan. Jadi dengan adanya kualitas pelayanan dan fasilitas Valka Bali Hotel hotel yang baik akan menghasilkan suatu kepuasan bagi pelanggan atau wisatawan.

Menurut Diah (2017:1) jika konsumen merasa puas, maka konsumen akan kembali menggunakan pelayanan dan fasilitas perusahaan dan menjadi pelanggan yang setia serta akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain sehingga perusahaan akan mendapat keuntungan dari kondisi tersebut, yaitu mendapatkan pelanggan yang loyal yang sekaligus membantu mempromosikan perusahaan. Hal yang diuraikan diatas berlaku bagi usaha villa.

Demikian pula dengan Valka Bali Hotel sebagai organisasi pelayanan jasa harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Karena dalam organisasi pelayanan jasa masalah kualitas pelayanan menjadi masalah penting dan mendasar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan selaku penggunaan layanan jasa. Kotler dan Keller (2013) mengemukakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesannya terhadapkinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini harus di perhatikan oleh pihak manajemen Valka Bali Hotel , karena jika Valka Bali Hotel gagal memuaskan pelanggan atau wisatawan, akan berakibat berkurangnya jumlah pelanggan atau wisatawan dan menciptakan kesan yang buruk dari pelanggan terhadap Valka Bali Hotel sendiri, sehingga kedepan Valka Bali Hotel harus lebih proaktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Parantika dan Hurdawaty (2019: 3), sanitasi adalah upaya kesehatan dengan cara memelihara dan melindungi kebersihan lingkungan hidup manusia. Hygiene adalah usaha kesehatan yang bersifat preventif dengan cara memelihara dan mempertahankan atau memperbaiki kesehatan diri manusia. Hygienie diulai dari membiasakan mencuci tangan, mencuci piring, membuang sampah, dan semua hal yang berkaitan dengan kebersihan diri. Sesuai undang-undang pokok kesehatan no.9 tahun 1960, maka semua perusahaan yang memberikan *service* atau pelayanan kepada masyarakat umum dan sebagainya tempat-tempat umum dan harus memenuhi standar minimal persyaratan kesehatan. Salah satu syarat utama adalah syarat sanitasi.

Valka Bali Hotel merupakan hotel bintang 3 berdiri pada tahun 2016 yang terletak pada kawasan seminyak bali lebih detainya jalan.Kunti 1,gang pisang no 1 seminyak ,kecamatan kuta,Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Valka Bali yang tergabung pada Perusahaan CV.The Bucu ini Mulanya memakai sistem dicretly dimana tamu yang ingin menginap hanya dapat memesan kamar dengan datang secara langsung seiring perkembangan pada

bulan agustus 2016 Valka Bali mulai menggunakan system website dimana sistem ini bisa mencangkup hingga bisa diakses seluruh dunia sehingga memudahkan tamu untuk pemesanan kamar. System ini memiliki kelemahan dimana jika pelayanan dan sikap karyawan terhadap dapat mempengaruhi penilaian yang berada di website.

METODE

Kegiatan penelitian dan pengumpulan data dilakukan di Valka Bali Hotel yang beralamat di Jalan Kunti I, Gang Pisang No. 1 80361 Seminyak, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Durasi waktu yang ditempuh selama penelitian ini berlangsung yaitu selama 4 bulan, dimulai pada bulan Maret 2023 sampai dengan bulan Juni 2023. Dalam penelitian ini digunakan sampel seluruh karyawan Valka Bali Hotel yang berjumlah 60 orang. Penelitian ini yang terdiri dari dua jenis variabel yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel independen (X1) adalah Kualitas Pelayanan, dan (X2) Fasilitas, serta variabel dependen (Y) adalah Kepuasan Wisatawan. Data primer berupa wawancara, observasi, dan kuisioner. Adapun data sekunder berupa data yang dimuat pada artikel-artikel, jurnal, koran, brosur, internet dan bacaan lainnya yang mempunyai hubungan dengan objek penelitian. Analisis data meliputi uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan

Nilai t hitung diperoleh sebesar $2,620 > 1,985$ t Tabel dan nilai sig adalah sebesar $0,010 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan X1 secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan wisatawan(Y). Sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan yang didapatkan oleh pengunjung begitupun sebaliknya semakin rendah pelayanan yang diberikan semakin rendah pula kepuasan yang didapatkan oleh pengunjung.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya carla (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Dalam sebuah bisnis, kualitas pelayanan selalu menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan. Kualitas pelayanan ini didasarkan pada perbandingan dari tingkatan layanan yang diterima oleh seorang konsumen atau pembeli dengan tingkatan pelayanan yang selama ini diharapkan atau diekspetasikan. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

Ketika seorang konsumen atau pembeli memberikan keluhan, kita sebagai pelaku usaha atau perusahaan seharusnya bisa mendengarkan dan menerima keluhan tersebut dengan baik, serta menjadikan keluhan tersebut sebagai kritik dan saran untuk mengevaluasi usaha bisnis kita sendiri agar bisa menjadi lebih baik. Seorang pelaku usaha dan perusahaan yang baik harus bisa merespon sebuah keluhan dengan benar, sekaligus memberikan penjelasan dengan baik menggunakan perilaku serta kata-kata yang sopan.

Sejauh ini pelayanan yang diberikan Valka Hotel sudah cukup baik. Namun masih perlu meningkatkan kembali terhadap kualitas pelayanan yang diberikan seperti setelah kegiatan selesai diharapkan para karyawan langsung dibersihkan kembali area yang telah digunakan agar bersih dan nyaman sehingga lalat lalat tidak berkembangbiak di lokasi wisata, transaksi yang di gunakan harus modern seperti menggunakan aplikasi atau website jadi wisatawan bisa dengan mudah memesan atau membayar menu yang ada di Valka Hotel.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan

Nilai t hitung $2,962 > 1,985$ t Tabel nilai sig adalah sebesar $0,001 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel fasilitas (X_2) terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y) Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Valka Hotel.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh nyata dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Valka Hotel. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan statistik berupa Uji t dengan nilai t hitung sebesar 2,962 dengan signifikansi 0,001 yang lebih kecil dibandingkan 0,05 dan memiliki koefisien regresi sebesar 2,867. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung artinya bahwa semakin lengkap fasilitas yang tersedia maka semakin tinggi kepuasan yang didapatkan pengunjung wisata.

Fasilitas menjadi faktor terpenting dalam sebuah bisnis, hal tersebut karena fasilitas bisnis digunakan untuk menunjang kegiatan operasional yang pada akhirnya berkontribusi pada tujuan profitabilitas. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pemeliharaan dan pengelolaan gedung yang baik secara efektif. setiap orang yang beraktivitas di suatu tempat memiliki hak untuk selalu berada dalam kondisi aman dan nyaman tanpa dibayang-bayangi akan terjadinya suatu musibah yang akan mengancam keselamatannya diakibatkan oleh kurang baiknya pengelolaan fasilitas di tempat tersebut.

Fasilitas yang pemeliharaannya tidak dilakukan secara rutin dan efektif, karena bertujuan untuk penghematan sesungguhnya pemilik fasilitas tersebut sedang menanam bom waktu yang akan meledak pada saat gedung/fasilitas tadi mengalami kerusakan mendadak dan mengakibatkan dampak yang fatal, dan justru memberi dampak kerugian yang lebih besar, secara finansial maupun secara moral.

Pengaruh kualitas pelayanan karyawan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara simultan (bersama sama) yang diberikan variabel X terhadap variabel Y. Di mana variabel X yang digunakan adalah kualitas pelayanan, fasilitas dan variabel y kepuasan pengunjung. Pada penelitian ini uji f dilakukan dengan membandingkan f hitung dan f Tabel dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ atau 0,05. Sehingga diperoleh nilai F Tabel = $(u/2:n - k - 1) = 0,025:97 = 3,09$. Berdasarkan Tabel 4.12 diatas diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh X_1, X_2 dan X_3 secara simultan (bersama sama) terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung $44,766 > 3,09$ f Tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan, fasilitas dengan kepuasan wisatawan secara simultan.

KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan secara parsial atau secara sendiri sendiri berpengaruh positif terhadap penentu kepuasan Wisatawan Valka Hotel.
Nilai t hitung diperoleh sebesar $2,620 > 1,985$ t Tabel dan nilai sig adalah sebesar $0,010 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a1 diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan X_1 secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan wisatawan(Y).
2. Fasilitas hotel secara parsial atau sendiri sendiri berpengaruh positif terhadap penentu kepuasan wisatawan Valka Hotel.
Nilai t hitung $2,962 > 1,985$ t Tabel nilai sig adalah sebesar $0,001 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a3 diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel fasilitas (X_2) terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y) Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Valka Hotel.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas hotel secara simultan atau secara bersama sama berpengaruh positif terhadap penentu kepuasan pengunjung wisatawan Volka Hotel.
Data output menunjukkan nilai R Square (R^2) sebesar 0,570 atau 57% yang berarti variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, fasilitas hotel dan fasilitas memberikan kontribusi pengaruh sebesar 57% terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan sisanya 43,% dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lainnya di luar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhayanti,H dan Aprilliyani,R. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Agrowisata Loco Antik Pg Pangka Kabupaten Tegal*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang. <http://stiepari.greenfrogs-ts.co.id/jurnal/index.php/JVM/article/view/95> diunggah pada 10 juli 2021
- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2): 123-134.
- Ahmadi. 2017. *pengantar hotel 1 pembelajaran dari berbagai sudut pandang*. Malang: CV IRHD.
- Athiah dania. 2016. *Analisis kepuasan pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung wisata agro edukatif cibugari*. [Skripsi]. Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Bahri, S. dan Zamzam, F. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Berbasis SEM-Amos*. Deepublish. Yogyakarta
- Diah Saraswati, Ni Kadek. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Wisatawan Di Hotel Natura Resort & Spa Gianyar, Ubud*. Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial IKIP PGRI Bali.
- Fatuhudin,d. Firmansyah,A. 2019. *Pemasaran jasa strategi mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Yogyakarta : Budi Utama.
- Ghozali, Imam. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang



- Handayani, Sri; Khairiyansyah; dan Wahyudin, Nanang. 2019. Fasilitas, Aksesibilitas, dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol. 20 No. 2 Oktober 2019 hlm 123–133.
- <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/3228/3889> di akses pada tanggal 2 februari 2022.
- Haryanta, dwi dkk. 2018. *sistem pertanian terpadu*. surabsya : UWKS Press Kalebos
- Fatmawati. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan*. Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/12748/12341> Di unggah 13 april 2022
- Karyani T. Andrianai R. Dentifikasi. 2015. *Potensi Hotel Di Kabupaten Garut*. *Pustaka ilmiah unpad*. <http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2015/09/Wstagrobulletintuti.pdf>. Diunggah 20 Januari 2020
- Kinasih, Raras Sekar. Dkk. 2020. *Visitors' satisfaction and development strategy of agrotourism: evidence from Semarang, Indonesia*. Faculty of Animal and Agricultural Sciences, Diponegoro University, Semarang, Indonesia. <http://publishingwidyagama.ac.id/ejournalv2/index.php/jсед/article/view/1450/1218>. Diunggah 29 juni 2021
- Kumalaningsih sri. 2019. *pohon industri potensial pada sistem agoroindustri* Malang: universitas brawijaya press
- Maidar Simanihuruk. 2019. *Tourist Attraction and Tourist Facilities Intentions to Visitor Satisfaction: Case of Sindang Barang Cultural Village*. Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor. <file:///C:/Users/62813/Downloads/53472-409-125861-1-10-20190930.pdf>. diunggah 30 juni 2021.
- Muhson, ali. 2018. *Modul Pelatihan SPSS*. Diktat UNY Naharsari,D,N. 2007. *Bercocok Tanam Jeruk*. yogyakarta : azka press.
- Nursamsi mahmud. 2019. *statistik daerah kabupaten Garut 2019*. Garut : BPS kabupaten Garut.
- Perdana Echo .2016. *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22*. Bangka Belitung: Labkom Manajemen FE UBB.
- Pantilu, D., Koleangan, R. M., & Roring, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4), Article 4. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21898>
- Pikiran rakyat.com .2017. *Ternyata Ini Awal Mula Garut Dijuluki Swiss van Jawa*. <https://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/pr-01286911/ternyata-ini-awal-mula-Garut-dijuluki-swiss-van-java-410647>. Di akses 2 september 2021
- Pratiwi D, Imron M. *Analysis Of Ngebel Lake Visitors' Satisfaction Using Importance-Performance Analysis (Ipa) Approach*. *Journal of Applied Economics in Developing Countries*, Vol. 4 No. 1, <https://jurnal.uns.ac.id/jaedc/article/view/42564/27437> diunggah 1 juli 2021
- Rahmawati ,D,K. 2017. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Alam Grojogan Sewu Tawangmangu*



- Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah.* [Skripsi]. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rahmawati. 2016. *Majemen pemasaran.* Samarinda : Mulawarman university press
- Rianto s, Hermawan ,A,A. 2020. *Metode Riset Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen.* Yogyakarta : cv budi utama
- Shinta Agustina 2015. *Manajemen pemasaran.* Malang: UB press
- Sirait, helena. 2021. *Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Objek Wisata Bukit Gibeon Kecamatan Ajibata Kabupaten Toba Samosir.* Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan.
<https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/plans/article/view/9815/11335>.
Di unggah 13 april 2022
- Siregar syofian. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS.* Jakarta : kencana
- Sistio andari C,L. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Studi Kasus Pengunjung The Sila's Agroturism.* [Skripsi]. Fakultas ekonomi universitas sanata dharma Yogyakarta.
- Sudarso andriansan. 2016. *Manajemen Pemasaran Perhotelan.* Yogyakarta : cv budi utama 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta. Bandung.
- Sulistiono, dkk. 2006. *Matematika SMA dan MA.*
- Suprpto, R. Wahyudin aziz,M,Z. 2020. *Buku ajar manajemen pemasaran.* Ponorogo: Myria Publisher.
- Suyoto, S., & Sodik, M. (2015) *Dasar Metodologi Penelitian.* Jakarta: Literasi Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2015. *Pengantar Industri Pariwisata.* Yogyakarta: Budi Utama.

