

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP WISATA  
ALAM AIR TERJUN COBAN GLOTAK KECAMATAN WAGIR  
KABUPATEN MALANG**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :  
Ernestus Desong  
NIM: 2019520115**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG  
2024**

## RINGKASAN

Meningkatnya pariwisata memberikan manfaat bagi masyarakat sekitar objek wisata, baik bagi penduduk setempat maupun masyarakat sekitar objek wisata. Hal ini akan mendorong minat pemerintah pusat dan daerah untuk lebih memajukan pariwisata dengan memberikan kemudahan bagi wisatawan untuk datang. Sarana pariwisata berfungsi untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi wisatawan, kepuasan wisatawan akan dipengaruhi oleh sarana dan prasarana tersebut, selain itu juga aksesibilitas menuju objek wisata. Metodologi penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, manusia merupakan instrumen penelitian, dan pernyataan atau kata-kata yang ditulisnya mencerminkan situasi yang diinginkan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, Air Terjun Coban Glotak Kecamatan Wagir Kabupaten Malang dipantau dari aspek infrastruktur, kepuasan wisatawan, dan efektivitas pengelola wisata. Air Terjun Coban Glotak merupakan salah satu objek wisata air terjun di Kecamatan Wagir yang cukup menarik untuk dikunjungi wisatawan. Letaknya 15 kilometer dari pusat kota Desa Dalisodo, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur. Dalam sebuah penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung, ditemukan hasil yang signifikan, khususnya di atas rata-rata, dengan beberapa pengunjung yang kembali lebih dari lima kali. Berdasarkan hasil pengamatan di sana, prasarana dan amenities kawasan tersebut dinilai dalam kondisi yang kurang baik. Berdasarkan hasil survei kepuasan pengunjung Air Terjun Coban Glotak di Kecamatan Wagir, dari 57 pengunjung yang mengisi kuesioner, sebanyak 57 orang menyatakan Cukup Puas (98,24%), dan satu orang menyatakan Puas. 3. Pemerintah perlu lebih berperan dalam penciptaan objek wisata agar potensi pariwisata dapat dimaksimalkan. Membangun prasarana baru atau merestorasi bangunan yang terbengkalai merupakan dua cara untuk meningkatkan pariwisata.

**Kata kunci :** Pariwisata, Analisis Tingkat Kepuasan, Pembangunan Pariwisata

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1.Latar Belakang**

Perkembangan pariwisata tidak hanya berdampak pada masyarakat sekitar tempat wisata, tetapi juga ekosistem secara keseluruhan. Hal ini kemudian mendorong semangat pemerintah pusat dan daerah untuk memajukan pariwisata dengan mempermudah akses menuju tempat wisata dan melakukan pembenahan infrastruktur. Pertumbuhan usaha pariwisata harus memperhatikan faktor-faktor yang mendukungnya. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 13 Tahun 2020, semua jenis usaha yang dibangun dengan maksud memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi wisatawan yang berkunjung ke tempat wisata termasuk dalam kategori sarana pariwisata. Termasuk di dalamnya adalah peraturan yang mengatur standar dan sertifikasi tempat wisata, meliputi kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Kepuasan pengunjung akan dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur dan amenitas tersebut serta kemudahan aksesnya.

Perjalanan wisata pada awalnya dilakukan untuk alasan konvensional, namun kini pariwisata yang unik telah menggantikannya (Priyanto, 2015). Wisatawan yang memiliki minat khusus terhadap lingkungan, budaya, dan hal-hal terkait pariwisata lainnya. Karena merupakan salah satu sektor pembangunan yang dapat mendorong kemajuan ekonomi di suatu wilayah, wisatawan dipandang sebagai aset strategis untuk mendorong pembangunan di lokasi tertentu yang memiliki kemampuan menghasilkan produk pariwisata. Dampak pariwisata dapat dikaitkan dengan tiga domain yang berbeda: sosial (menciptakan kesempatan kerja), budaya, dan ekonomi (berfungsi sebagai sumber devisa dan pendapatan pajak). Selain itu, pariwisata meningkatkan keuntungan devisa, menciptakan lapangan kerja, dan mendorong pertumbuhan sektor pariwisata yang semuanya dapat berkontribusi pada kemajuan ekonomi. Secara khusus, hal inilah yang mendorong pertumbuhan industri pariwisata di beberapa negara (Ocal & Ocal, 2004). Banyaknya masalah dan kesulitan yang berkaitan dengan infrastruktur, aksesibilitas, dan kenyamanan pengunjung terkait erat dengan perluasan pariwisata. Penelitian pendahuluan yang dilakukan dengan mengamati secara langsung kondisi air terjun di Coban Glotak menunjukkan bahwa air terjun tersebut cukup indah. Tempat parkir dan toilet umum di sepanjang jalan menuju lokasi air terjun sangat kurang dan kondisinya sangat buruk. Selain itu, tidak ada pagar pembatas di kedua sisi jalan masuk yang sangat sempit menuju air terjun tersebut. Di sekitar air terjun juga terdapat banyak perkebunan jeruk.

Kabupaten Malang merupakan salah satu kabupaten di Jawa Timur yang memiliki potensi wisata alam yang menarik. Keindahan alam Kabupaten Malang meliputi banyak tempat wisata, kota-kota yang berkembang, air terjun, dan Pulau Sempu. Sejak dibuka pada tahun 2010, objek wisata yang sangat digemari yaitu Air Terjun Coban Glotak terletak di Kecamatan Wagir, Desa Dalisodo, Kabupaten Malang. Pariwisata merupakan proses di mana bisnis lokal atau pemerintah mengubah suatu tempat atau dusun menjadi tujuan wisata populer dengan menawarkan berbagai fasilitas dan layanan.

Keberadaan amenitas seperti akses yang kurang memadai akan berdampak pada jumlah pengunjung yang pada akhirnya akan berdampak pada kenyamanan dan kepuasan

pengunjung tersebut. Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap mutu sarana dan prasarana, serta kesesuaian harapan pengunjung terhadap penyediaan layanan, sarana, dan prasarana Air Terjun Coban Glotak sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diperlukan analisis kepuasan pengunjung. Penelitian ini akan menjadi acuan bagi berbagai inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan standar prasarana dan amenitas dalam pengelolaan Air Terjun Coban Glotak dan meningkatkan daya tarik wisata air terjun tersebut.

Tingkat kepuasan pengunjung juga dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pariwisata. Oleh karena itu, diperlukan kajian tentang tingkat kepuasan wisatawan Coban terhadap sarana dan prasarana untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap objek wisata Air Terjun Glotak. Sejauh mana tingkat kepuasan tersebut tergolong tinggi, sangat tinggi, sedang, rendah, atau sangat rendah? Untuk menilai tingkat kepuasan pengunjung, ada dua ukuran yang digunakan, yaitu kualitas layanan objek wisata dan fitur serta fasilitas yang disediakan objek wisata (Ahmad Afan Zain, 2022). Faktor yang menjadi pertimbangan dalam menilai kepuasan wisatawan adalah ketersediaan tempat parkir, fasilitas, biaya masuk, dan objek wisata (Wijono, 2014). Menurut Prasetyo (2009), ada lima unsur yang memengaruhi kepuasan wisatawan, yaitu kepastian, daya tanggap, empati, bukti langsung, dan ketergantungan.

Penjelasan latar belakang tersebut telah menggugah rasa ingin tahu penulis untuk melakukan suatu penelitian, yang dituangkan dalam judul penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Wisata Alam Air Terjun Coban Glotak Kecamatan Wagir Kabupaten Malang”.

## **1.2. Identifikasi Permasalahan**

Air terjun Coban Glotak yang terletak sekitar 8 kilometer dari kantor Desa Dalisodo ini menghadapi berbagai kendala yang menjadi kendala bagi para pengunjungnya. Berdasarkan pengamatan dan survei, kendala utamanya adalah minimnya jumlah pengunjung destinasi wisata populer di Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang ini. Berikut beberapa penyebabnya:

1. Terdapat beberapa jurang di sisi kiri dan kanan jalan menuju lokasi air terjun, sehingga akses menuju lokasi sangat sulit dan berbahaya. Jalan menuju air terjun juga tidak dilengkapi dengan pembatas keselamatan, seperti pagar.
2. Tempat parkir sepeda motor tidak memadai dan sempit
3. Fasilitas kurang memadai dan toilet umum sangat rusak
4. Area di sekitar loket tiket, jalan menuju air terjun, dan sekitar air terjun masih cukup kumuh karena tidak tersedia tempat sampah dan papan peringatan untuk menjaga kebersihan bagi pengunjung.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Informasi latar belakang ini mengarah pada pernyataan masalah berikut:

1. Apa saja keunggulan objek wisata air terjun Coban Glotak di Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang dari segi infrastruktur?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap objek wisata air terjun Coban Glotak di Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang?

3. Di Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang, bagaimana upaya peningkatan infrastruktur objek wisata air terjun Coban Glotak?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Pada akhir penelitian ini, tujuan-tujuan berikut akan dicapai:

1. Untuk mengetahui ciri-ciri prasarana pada Wisata Air Terjun Coban Glotak Kecamatan Wagir Kabupaten Malang
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap wisata air terjun Coban Glotak Kecamatan Wagir Kabupaten Malang
3. Untuk memperoleh informasi tentang upaya peningkatan prasarana pada Wisata Air Terjun Coban Glotak Kecamatan Wagir Kabupaten Malang.

#### **1.5. Batasan Masalah**

Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini:

1. Hasil survei di kawasan wisata air terjun Coban Glotak, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang, sebagai sumber data.
2. Informasi tentang kebahagiaan wisatawan di wisata air terjun Coban Glotak, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang
3. Mencermati lokasi dan pencatatan di Wisata Air Terjun Coban Glotak, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Keuntungan penggunaan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.6.1. Manfaat Untuk Mahasiswa**

1. Diharapkan penelitian ini dapat segera memajukan ilmu pengetahuan dan menerapkan informasi dari bidang pendidikan ke tempat kerja dan lingkungan lainnya.
2. Dengan mempelajari kepuasan pengunjung terhadap tempat wisata, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih bagi para pemangku kepentingan di industri pariwisata.
3. Temuan penelitian ini juga dapat membantu penelitian di masa mendatang tentang seberapa puas wisatawan terhadap destinasi wisata tertentu.

##### **1.6.2. Manfaat Untuk Universitas**

1. Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang dapat memanfaatkannya sebagai sumber daya untuk mengembangkan keahlian mereka di bidang pariwisata.
2. Mendukung kemajuan ilmiah di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang, khususnya melalui studi dan penelitian tentang pariwisata.

##### **1.6.3. Manfaat Untuk Instansi Terkait**

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pengelola Wisata Coban Glotak untuk meningkatkan amenities, aksesibilitas, serta kenyamanan dan keamanan wisatawan sehingga minat terhadap wisata Coban Glotak meningkat.
2. Mengetahui dan mempelajari lebih lanjut tentang evaluasi destinasi wisata
3. Dapat menjadi bahan masukan bagi organisasi yang ingin meningkatkan kualitas layanan dan barang yang mereka sediakan bagi wisatawan, sehingga jumlah pengunjung meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Afan Zain. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. In *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business* (Vol. 2, Issue 2, pp. 47–54). <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>
- Ali, B. S. (2015). Strategi Pengembangan Fasilitas Guna Meningkatkan Daya Tarik Minat Wisatawan Di Darajat Pass (Waterpark) Kecamatan Pasirwangi Kabupaten Garut. *Universitas Pendidikan Indonesia, 10*, 9–30.
- Amalia Yunia Rahmawati. (2020). Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata.
- Arifin, B., & Waluyo, J. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Wisatawan di Pantai Base-G Kota Jayapura. In *Honai BDK Papua* (Vol. 04, Issue 1, pp. 1–14). <https://honai.kemenag.go.id/index.php/journal/article/view/44>
- Arikuntoro. S. (2006). *Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT.
- Arwandi. (2016). Studi Peningkatan Sarana Dan Prasarana Kawasan Objek Wisata Pantai Pa ' Badilang Kecamatan Bontomatene. In *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis* (Vol. 1, Issue 2). Universitas Islam Negeri Alauddin. Makasar.
- Cahyadi, R., & Gunawijaya, J. (2009). Pariwisata Pusaka Masa Depan bagi Kita, Alam, dan Warisan Budaya Bersama. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*. Universitas Indonesia.
- Costa, C. (2023). Tourism Planning. In *Encyclopedia of Tourism Management and Marketing*. Taylor & Francis. <https://doi.org/10.4337/9781800377486.tourism.planning>
- E.M, S., & Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Penerbit Andi.
- F, R. (2019). Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI. In *Jakarta : Gramedia, 2013* (Vol. 20th). Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fandeli, C. (1995). Dasar-dasar Manajemen Kepariwisataaan. In *Potensi Obyek Wisata Alam Indonesia* (p. 236).
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Badan Penerbit Universitas . Badan.
- Hidayat, A. A. A. (2008). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika. (p. 17).
- I, M. J., Yulisetiari, D., & P, H. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Pulau Merah Kabupaten Banyuwangi. In *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* (Vol. 5, Issue 2, p. 189). <https://doi.org/10.19184/ejeba.v5i2.8683>
- Inskeep, E. (2001). *Tourism Planning: An integrated and sustainable Development*.

- Karyono, A. H. (n.d.). *Kepariwisataaan*. Grasindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (n.d.). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Martiarini. (n.d.). Rimas.(2017).Strategi pengembangan desa wisata melalui pemberdayaan masyarakat desa ketenger baturraden.Skripsi. In *HYPERLINK* “<http://repository.iainpurwokerto.ac.id/2638/>”. *Fakultas Ekonomi. Institut Agama Islam Negeri*.
- Mertha, I. W., & Prasetyawati, N. M. (2017). *Tingkat Kepuasan Wisatawan* (Vol. 5, Issue September).
- Nurpika. (n.d.). Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Ait Terjun Guruh Gemurai Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singing. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*.
- Ocal, J., & Ocal, N. (2004). Tourism and Economic Growth in Turkey. In *Ekonomik Yaklasim* (Vol. 15, Issues 52–53, p. 131). <https://doi.org/10.5455/ey.10503>
- Pendit, N. S. (2002). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana (Tourism A First Introduction)* (pp. 341–348).
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan Metode Service Quality ( Servqual ) Untuk Peningkatan. In *Jurnal Optimasi Sistem Industri* (Vol. 12, Issue 1). Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan.
- Priyanto, P. (2016). Pengembangan Potensi Desa Wisata Berbasis Budaya Tinjauan Terhadap Desa Wisata Di Jawa Tengah. In *Jurnal Vokasi Indonesia* (Vol. 4, Issue 1, pp. 76–84). <https://doi.org/10.7454/jvi.v4i1.53>
- Putri, I. K. (2023). Peranan Atribut Destinasi Wisata Dalam Meningkatkan Revisit Intention Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Geopark Merangin, Jambi. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 2(8), 1303–1310. <https://doi.org/10.59188/jcs.v2i8.478>
- Revida, E. (2020). *Pengantar Pariwisata Sorong*. Kompas Gramedia.
- Rodiah, R., & Indrawati, I. (2019). Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di Smp Negeri 3 Rancaekek. In *Rekayasa Industri dan Mesin (ReTIMS)* (Vol. 1, Issue 1, p. 62). <https://doi.org/10.32897/retims.2019.1.1.183>
- SANTOSO, N. U. R. R. (2019). *Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Wisata Air Terjun Bantimurung Kabupaten Maros*. <https://docplayer.info/159594134-Survei-tingkat-kepuasan-pengunjung-di-wisata-air-terjun-bantimurung-kabupaten-maros-nur-rahmat-santoso.html>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung:alfabeta.
- Suryadana, M. . dan O. V. (2015). Pengantar Pemasaran Pariwisata. In *Pengantar Pemasaran Pariwisata. Bandung* (Vol. 30, Issue 9). Alfabeta. <http://www.elsevier.com/locate/scp>
- Tangkere, E. G., & Sondak, L. W. T. (n.d.). *Tingkat Kepuasan Pengunjung*.
- Wafa, R. S. N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Para Pengunjung Objek Wisata Dreamland Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas.
- Wijono, D. (n.d.). *Tingkat Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Pantai*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2004). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. In *Managing Service Quality: An International Journal* (Vol. 14, Issue 5). Mc.Graw-Hill.

- Ahmad Afan Zain. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. In *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business* (Vol. 2, Issue 2, pp. 47–54). <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>
- Ali, B. S. (2015). Strategi Pengembangan Fasilitas Guna Meningkatkan Daya Tarik Minat Wisatawan Di Darajat Pass (Waterpark) Kecamatan Pasirwangi Kabupaten Garut. *Universitas Pendidikan Indonesia*, 10, 9–30.
- Amalia Yunia Rahmawati. (2020). Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata.
- Arifin, B., & Waluyo, J. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Wisatawan di Pantai Base-G Kota Jayapura. In *Honai BDK Papua* (Vol. 04, Issue 1, pp. 1–14). <https://honai.kemenag.go.id/index.php/journal/article/view/44>
- Arikuntoro. S. (2006). *Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT.
- Arwandi. (2016). Studi Peningkatan Sarana Dan Prasarana Kawasan Objek Wisata Pantai Pa ' Badilang Kecamatan Bontomatene. In *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis* (Vol. 1, Issue 2). Universitas Islam Negeri Alauddin. Makasar.
- Cahyadi, R., & Gunawijaya, J. (2009). Pariwisata Pusaka Masa Depan bagi Kita, Alam, dan Warisan Budaya Bersama. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*. Universitas Indonesia.
- Costa, C. (2023). Tourism Planning. In *Encyclopedia of Tourism Management and Marketing*. Taylor & Francis. <https://doi.org/10.4337/9781800377486.tourism.planning>
- E.M, S., & Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Penerbit Andi.
- F, R. (2019). Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI. In *Jakarta : Gramedia, 2013* (Vol. 20th). Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fandeli, C. (1995). Dasar-dasar Manajemen Kepariwisataaan. In *Potensi Obyek Wisata Alam Indonesia* (p. 236).
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Badan Penerbit Universitas . Badan.
- Hidayat, A. A. A. (2008). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika. (p. 17).
- I, M. J., Yulisetiari, D., & P, H. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Pulau Merah Kabupaten Banyuwangi. In *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* (Vol. 5, Issue 2, p. 189). <https://doi.org/10.19184/ejeba.v5i2.8683>
- Inskeep, E. (2001). *Tourism Planning: An integrated and sustainable Development*.
- Karyono, A. H. (n.d.). *Kepariwisataaan*. Grasindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (n.d.). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Martiarini. (n.d.). Rimas.(2017).Strategi pengembangan desa wisata melalui pemberdayaan masyarakat desa ketenger baturredan.Skripsi. In *HYPERLINK "http://repository.iainpurwokerto.ac.id/2638/"*. Fakultas Ekonomi. Institut Agama Islam Negeri.
- Mertha, I. W., & Prasetyawati, N. M. (2017). *Tingkat Kepuasan Wisatawan* (Vol. 5, Issue September).
- Nurpika. (n.d.). Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Ait Terjun Guruh Gemurai



- Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singing. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*.
- Ocal, J., & Ocal, N. (2004). Tourism and Economic Growth in Turkey. In *Ekonomik Yaklasim* (Vol. 15, Issues 52–53, p. 131). <https://doi.org/10.5455/ey.10503>
- Pendit, N. S. (2002). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana (Tourism A First Introduction)* (pp. 341–348).
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan Metode Service Quality ( Servqual ) Untuk Peningkatan. In *Jurnal Optimasi Sistem Industri* (Vol. 12, Issue 1). Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan.
- Priyanto, P. (2016). Pengembangan Potensi Desa Wisata Berbasis Budaya Tinjauan Terhadap Desa Wisata Di Jawa Tengah. In *Jurnal Vokasi Indonesia* (Vol. 4, Issue 1, pp. 76–84). <https://doi.org/10.7454/jvi.v4i1.53>
- Putri, I. K. (2023). Peranan Atribut Destinasi Wisata Dalam Meningkatkan Revisit Intention Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Geopark Merangin, Jambi. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 2(8), 1303–1310. <https://doi.org/10.59188/jcs.v2i8.478>
- Revida, E. (2020). *Pengantar Pariwisata Sorong*. Kompas Gramedia.
- Rodiah, R., & Indrawati, I. (2019). Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di Smp Negeri 3 Rancaekek. In *Rekayasa Industri dan Mesin (ReTIMS)* (Vol. 1, Issue 1, p. 62). <https://doi.org/10.32897/retims.2019.1.1.183>
- SANTOSO, N. U. R. R. (2019). *Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Wisata Air Terjun Bantimurung Kabupaten Maros*. <https://docplayer.info/159594134-Survei-tingkat-kepuasan-pengunjung-di-wisata-air-terjun-bantimurung-kabupaten-maros-nur-rahmat-santoso.html>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung:alfabeta.
- Suryadana, M. . dan O. V. (2015). Pengantar Pemasaran Pariwisata. In *Pengantar Pemasaran Pariwisata. Bandung* (Vol. 30, Issue 9). Alfabeta. <http://www.elsevier.com/locate/scp>
- Tangkere, E. G., & Sondak, L. W. T. (n.d.). *Tingkat Kepuasan Pengunjung*.
- Wafa, R. S. N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Para Pengunjung Objek Wisata Dreamland Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas.
- Wijono, D. (n.d.). *Tingkat Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Pantai*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2004). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. In *Managing Service Quality: An International Journal* (Vol. 14, Issue 5). Mc.Graw-Hill.