

**KEPUASAN WISATAWAN DITINJAU DARI FASILITAS, TARIF DAN DAYA TARIK
PADA OBYEK WISATA UMBUL PELEM DI KABUPATEN KLATEN****Arum Chairunnisa*, Fithri Marwanti, Eny Kustiyah, Istiqomah**Universitas Islam Batik Surakarta^{1,2,3}

*Email : arumchairunnisa21@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the impact of facilities, rates, and attractions on the level of tourist satisfaction visiting Umbul Pelem in Klaten. The study was conducted at Jl. Raya Tegalondo-Pulon No. 88, Dukuh, Wunut, Klaten, Central Java. The research approach used is a descriptive quantitative method, with data collected through questionnaires. The study population includes all tourists who have visited Umbul Pelem Klaten. The sampling technique applied is incidental sampling, with a total of 100 respondents selected randomly, all of whom have visited at least twice. Data collection was carried out using questionnaires, which were then analyzed through various methods, including Instrument Validity and Reliability Test, Classical Assumption Test, Determination Coefficient Test, Multiple Linear Regression Analysis, F Test, Hypothesis Test, and R² Test using the SPSS 24 software. The results of the study reveal that facilities, rates, and attractions have a significant and positive influence on tourist satisfaction at Umbul Pelem Klaten. Overall, these three variables contribute 79.5% to tourist satisfaction, while the remaining 19.9% is influenced by other factors not included in this study, such as accessibility, promotional strategies, information, and other aspects.

Keywords : *Tourist Satisfaction, Facilities, Tariffs, Attractions*

1. PENDAHULUAN

Indonesia, sebuah negara yang memiliki potensi pertumbuhan pariwisata yang menarik dan beragam. Dekat dengan Gunung Merapi yang masih aktif, Kabupaten Klaten diberkahi dengan banyak sumber mata air alami yang melimpah. Sumber air tersebut digunakan oleh warga setempat sebagai sumber air untuk kebutuhan sehari-hari dengan dialirkan ke rumah dan digunakan untuk kolam ikan, untuk mengairi sawah serta untuk kegiatan wisata air. Destinasi wisata air yang ada di Klaten cukup banyak, salah satunya adalah Umbul Pelem.

Umbul Pelem memiliki fasilitas yang dapat dikatakan lengkap, terdapat kamar mandi yang memadai, mushola yang terawat, area bermain anak, ruang pertemuan, serta terdapat kolam terapi ikan. Pelayanan di tempat ini memberikan informasi mengenai fasilitas dan tarif harga tiket serta petugas yang siap membantu memberikan informasi terkait masalah atau kesulitan saat berwisata. Daya tarik dari Umbul Pelem sendiri terletak di kolam renangnya yang banyak dan tidak menggunakan kaporit. Banyak pengunjung yang datang bahkan dari luar wilayah untuk berwisata. Banyaknya pengunjung tentu salah satunya disebabkan oleh kepuasan pengunjung terhadap pariwisata tersebut.

Kepuasan wisatawan di Umbul Pelem mencerminkan ekspektasi mereka yang terpenuhi selama berwisata. Kepuasan terwujud ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pengunjung (Saad *et al.*, 2019). Wisatawan puas jika fasilitas, kualitas pelayanan, dan daya tarik objek wisata sesuai dengan harapan mereka (Kurirwati, Purnomo & Setiyowati 2024). Kepuasan ini dapat mendorong wisatawan untuk kembali dan menjadikan Umbul Pelem sebagai tujuan wisata saat berkunjung ke Klaten.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan menurut Simarmata *et al.*, (2021:149) meliputi kualitas pelayanan yang ramah dan profesional, daya tarik destinasi yang unik dan indah, fasilitas yang memadai seperti area parkir dan toilet, tarif yang seimbang dan sesuai dengan kualitas layanan, aksesibilitas lokasi yang mudah dijangkau, serta citra destinasi yang positif berdasarkan ulasan dan pengalaman wisatawan.

Obyek Wisata Umbul Pelem Klaten menyediakan fasilitas lengkap, termasuk kolam renang, seluncuran air, dan restoran, yang menjamin pengalaman memuaskan bagi pengunjung. Penelitian menunjukkan bahwa fasilitas tersebut secara signifikan memengaruhi kepuasan pengunjung, dengan studi oleh (Mahmud & Agustine, 2022) dan (Simanihuruk, 2019) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap dalam meningkatkan kepuasan wisatawan.

Faktor yang perlu diperhatikan ketika menciptakan kualitas fasilitas yang baik adalah dengan akurasi dan jarak yang berhubungan dengan waktu, perencanaan ruang yang mencakup desain interior, posisi dan elemen arsitektur, seperti furnitur, peralatan yang berfungsi sebagai pelengkap, pengaturan ruang dan pesan arti dalam menyampaikan dengan grafis lewat daya tarik estetika, pengaturan pencahayaan (Tjiptono & Chandra, 2016).

Tarif menurut Suwali *et al.*, (2023:149) merupakan sejumlah uang guna alat tukar untuk mendapatkan jasa maupun produk. Tarif/harga yang sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan akan membuat wisatawan cenderung merasa puas dengan pengalaman yang didapat. Dengan berbagai wahana dan fasilitas yang ditawarkan, untuk masuk ke Umbul Pelem memerlukan tarif tiket masuk sebesar Rp8000/orang saat hari biasa dan Rp10.000/orang untuk hari libur dan hari besar lainnya. Tarif yang cukup murah ini membuat wisatawan akan merasa puas dan merekomendasikan ke orang lain.

Tarif dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal mencakup permintaan pasar, Tarif dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal Faktor eksternal antara lain kenaikan harga yang terus menerus, struktur pasar, dan tingkat persaingan, sedangkan faktor internal meliputi posisi produk, strategi pemasaran, penetapan harga, preferensi pelanggan, serta sumber daya perusahaan. Gabungan faktor-faktor ini berpengaruh pada keputusan tarif untuk menarik konsumen dan memastikan keuntungan Novela *et al.*, (2021: 157)

Tempat wisata menjadi daya tarik utama bagi pengunjung, dan air tawar Umbul Pelem yang unik dan bersumber alami menarik banyak pengunjung. Destinasi ramah keluarga ini memiliki beberapa kolam renang yang cocok untuk semua usia. Menurut Jannah, Purwaningtyas, dan Ningsih (2024) daya tarik suatu wisata memiliki pengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepuasan wisatawan dan perkembangan pariwisata.

Faktor-faktor yang berkontribusi pada lokasi yang menarik meliputi iklim yang menyenangkan, strategi promosi yang efektif, produk lokal yang unik, acara khusus, diskon, dan dukungan dari teman atau keluarga dengan pengalaman positif Subhiksu, (2018:60).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Lokasi penelitian berada di destinasi wisata Umbul Pelem, yang terletak di Jl. Raya Tegalgondo-Pulon No. 88, Dukuh, Wunut, Klaten, Jawa Tengah. Tahapan penelitian mencakup pemilihan topik, penyusunan dan pengajuan proposal, pengumpulan data di lapangan, serta penyusunan laporan akhir, yang seluruhnya berlangsung selama enam bulan.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh wisatawan yang berkunjung ke Umbul Pelem, Jawa Tengah, dengan jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, yang terdiri dari pengunjung objek wisata Umbul Pelem. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah incidental sampling, di mana responden dipilih secara acak dengan kriteria telah mengunjungi Umbul Pelem minimal dua kali dalam enam bulan terakhir.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Uji Asumsi Klasik

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas

<i>Kolmogorov-Smirnov</i>	<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Standar	Keterangan
0,086	0,067	0,05	Normal

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2024

Dari hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov* diatas, didapatkan nilai signifikansi 0,067 > 0,05, sehingga bisa disimpulkan bahwa nilai residual datanya berdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 2
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Fasilitas (X_1)	0,536	1,867	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Tarif (X_2)	0,718	1,393	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Daya Tarik (X_3)	0,555	1,803	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas, hasil multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai toleransi lebih besar dari 0,1 yang mengindikasi tidak adanya korelasi antar variabel bebas. Selain itu hasil nilai VIF menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki VIF kurang dari 10. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak mengalami gejala multikolinieritas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	<i>Sig. P- value</i>	Keterangan
Fasilitas (X_1)	0,929	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Tarif (X_2)	0,454	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Daya Tarik (X_3)	0,360	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas, seluruh variabel independen memiliki nilai *P value* > 0,05 maka dari itu secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Hasil Uji Regresi Liner Berganda

Tabel 4
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients</i>		Sig
	B	Std. Error	
(Constant)	5,931	0,843	0,000
Fasilitas	0,304	0,049	0,000
Tarif	0,089	0,039	0,026
Daya Tarik	0,425	0,050	0,000

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2024

Persamaan regresi linier berganda diatas menggambarkan hubungan antara variabel dependen kepuasan wisatawan dan variabel independen yaitu fasilitas, tarif dan daya tarik. Persamaan regresi ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 5,931 + 0,304X_1 + 0,089X_2 + 0,425X_3 + e$$

Persamaan regresi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 5,931 artinya jika variabel Fasilitas (X_1), Tarif (X_2), dan Daya Tarik (X_3) bernilai nol, maka Kepuasan Wisatawan diperkirakan bernilai 5,931.
- Koefisien X_1 (Fasilitas) = 0,304 Fasilitas akan meningkatkan Kepuasan Wisatawan sebesar 0,304 satuan, dengan anggapan variabel lainnya tetap. Artinya jika Fasilitas ditingkatkan maka cenderung meningkatkan kepuasan wisatawan.
- Koefisien X_2 (Tarif) = 0,089 Tarif akan meningkatkan Kepuasan Wisatawan sebesar 0,089 satuan, dengan perkiraan variabel lainnya tetap. Artinya Tarif yang lebih sesuai atau lebih terjangkau cenderung meningkatkan kepuasan wisatawan.
- Koefisien X_3 (Daya Tarik) = 0,425 Daya tarik peningkatan 1 satuan pada Daya Tarik akan meningkatkan Kepuasan Wisatawan sebesar 0,425 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Artinya Daya Tarik yang lebih tinggi misalnya dengan menambahkan dekorasi tematik atau memperbanyak aktivitas menarik , maka akan meningkatkan kepuasan wisatawan.

Hasil Uji Hipotesis

Uji t digunakann untuk mengidentifikasi apakah ada atau tidaknya pengaruh keseluruhan dari variabel bebas yaitu Fasilitas X_1 , Tarif X_2 , dan Daya Tarik X_3 terhadap variabel Kepuasan Wisatawan.

Tabel 5
Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.
Fasilitas	6,230	1,984	0,000
Tarif	2,258	1,984	0,026
Daya Tarik	8,498	1,984	0,000

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2024

- Variabel X_1 (Fasilitas)

Menunjukkan $t\text{-hitung} = 6,230 >$ dari $t\text{-tabel} 1.984$, dengan nilai $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$. Dengan demikian, kesimpulannya H_0 ditolak, mengidentifikasi bahwa fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan wisatawan. Artinya semakin baik fasilitas yang tersedia, semakin tinggi juga kepuasan wisatawan.

b. Variabel X_2 (Tarif)

Menunjukkan $t\text{-hitung} = 2,58 >$ dari $t\text{-tabel} 1.984$, dengan nilai $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$. Dengan demikian, H_0 ditolak yang menandakan bahwa tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Artinya semakin sesuai atau terjangkau tarif yang ditetapkan maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan wisatawan.

c. Variabel X_3 (Daya Tarik): Menunjukkan nilai $t\text{-hitung} = 8,498 >$ $t\text{-tabel} 1.984$ dengan nilai $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$. Kesimpulannya H_0 ditolak, yang mengindikasikan ada pengaruh positif dan juga signifikan antara variabel Daya Tarik terhadap Kepuasan Wisatawan. Artinya daya tarik suatu destinasi wisata seperti keindahan alam mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F guna menilai setiap variabel independen yang diteliti dalam model memiliki pengaruh terhadap variabel fasilitas, tarif, dan daya tarik terhadap kepuasan wisatawan.

Tabel 6
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	379,996	3	126,665	128,656	0,000 ^a
Residual	94,514	96	0,985		
Total	474.510	99			

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2024

Diketahui bahwa dalam pengujian Uji F diatas bahwa nilai $F_{hitung} 128,656 \geq F_{tabel} 2,699$ pada tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Kesimpulannya adalah H_0 ditolak H_a diterima, artinya ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel Fasilitas (X_1), Tarif (X_2), dan Daya Tarik (X_3) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan, dengan demikian model regresi dapat digunakan sebagai alat analisis dalam penelitian.

Hasil Uji Determinasi (Uji R^2)

Tabel 7
Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,895 ^a	0,801	0,795

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2024

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai korelasi (R) sebesar 0,895. Nilai ini mengindikasikan adanya hubungan yang sangat erat antara variabel independen dan variabel dependen yang menunjukkan jika semakin baik fasilitas, tarif, dan daya tarik yang disediakan,

semakin tinggi juga tingkat kepuasan wisatawan. Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,801 yang menunjukkan bahwa 80,1% variabilitas kepuasan wisatawan dijelaskan pada ketiga variabel tersebut. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,795 berarti 79,5% variabilitas kepuasan wisatawan yang bisa dijelaskan, sedangkan sisanya 19,9% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak masuk didalam model yang diteliti pada penelitian ini seperti aksesibilitas, promosi, informasi, dan lainnya.

Pembahasan

Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan pada Obyek Wisata Umbul Pelem Klaten

Berdasarkan hasil uji pada tabel 5 diperoleh nilai $t_{hitung} 6,230 > t_{tabel} 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ tingkat fasilitas memiliki pengaruh secara positif dan juga signifikan terhadap kepuasan wisatawan Obyek wisata Umbul Pelem. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Penelitian ini sejalan pada penelitian terdahulu yang dilakukan (Mahmud & Agustine, 2023) terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variable fasilitas terhadap kepuasan wisatawan. Pernyataan tersebut didukung dengan penelitian (Simanihuruk, 2019) menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan pada variable fasilitas terhadap kepuasan wisatawan.

Umbul Pelem menawarkan berbagai area kolam renang dan juga wahana air yang cocok untuk semua kalangan umur. Studi telah menunjukkan bahwa fasilitas yang ditawarkan secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan wisatawan Umbul Pelem Klaten.

Pengaruh tarif terhadap kepuasan wisatawan pada Obyek Wisata Umbul Pelem Klaten

Berdasarkan hasil uji pada tabel 5 diperoleh nilai $t_{hitung} 2,258 > t_{tabel} 1,98$ nilai signifikansi $0,026 < 0,05$ tingkat tarif berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Obyek wisata Umbul Pelem. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu oleh (Mawaddah, 2021) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara tarif dengan kepuasan pengunjung obyek wisata. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil penelitian (Wahyudi *et al.*, 2021) bahwa variable tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Tarif yang sesuai dengan ekspektasi wisatawan Umbul Pelem memberikan nilai tambah terhadap pengalaman mereka selama berkunjung. Wisatawan merasa bahwa tarif yang dikenakan sebanding dengan fasilitas, layanan, dan daya tarik yang ditawarkan. Hal ini berkontribusi pada kepuasan wisatawan, yang merasa bahwa mereka mendapatkan manfaat yang memadai dari biaya yang dikeluarkan.

Pengaruh daya tarik terhadap kepuasan wisatawan pada Obyek Wisata Umbul Pelem Klaten

Berdasarkan hasil uji pada tabel 5 diperoleh nilai $t_{hitung} 8,498 > t_{tabel} 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ tingkat daya tarik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Obyek wisata Umbul Pelem. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Dari hasil tersebut diketahui bahwa penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Damanhur, Sullaida & Nurmala 2022) yang menyatakan bahwa daya Tarik wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung wisatawan, pernyataan tersebut didukung dengan hasil penelitian (Biswas & Radha, 2020) bahwa daya tarik berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Daya tarik Umbul Pelem seperti kolam terapi ikan, wahana yang ditawarkan seperti perosotan dan juga flying fox memberikan kesenangan dan kepuasan bagi wisatawan. Wisatawan puas karena mereka dapat pengalaman yang unik dan menyenangkan sesuai dengan ekspektasi mereka. Keberadaan fasilitas pendukung seperti tempat istirahat, area bermain, serta spot-spot foto yang menarik juga menjadi pelengkap yang meningkatkan daya tarik objek wisata ini.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Obyek Wisata Umbul Pelem. Artinya bahwa fasilitas yang tersedia memainkan peran penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung.
2. Tarif memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Obyek Wisata Umbul Pelem. Hal ini menunjukkan bahwa biaya yang dikenakan untuk masuk ke Obyek Wisata Umbul Pelem mempengaruhi tingkat kepuasan yang mana tarif dianggap wajar atau sesuai dengan fasilitas yang didapatkan, dapat meningkatkan kepuasan mereka.
3. Daya Tarik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada Obyek Wisata Umbul Pelem. Elemen yang menjadi daya tarik utama dalam Obyek Wisata mampu meningkatkan kepuasan wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustine, A. (2023). Jurnal Mirai Management Pengaruh Fasilitas Tempat, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Grand Maerakaca Semarang. *Jurnal Mirai Management*, 8(3), 167–180.
- Biswas, C., Omar, H., & Rashid-Radha, J. Z. R. R. (2020). The impact of tourist attractions and accessibility on tourists' satisfaction: The moderating role of tourists' age. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 32(4), 1202–1208. <https://doi.org/10.30892/GTG.32402-558>
- Damanhur, N. (2022). PENGARUH FASILITAS WISATA, DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA PANTAI UJONG BLANG LHOKSEUMAWE. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*, 23(2).
- Dwi Fitria Ningsih¹, A. P. 2, R. N. J. (2024). Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pasir Putih di Kabupaten Situbondo. *JURNAL MANAJEMEN PERHOTELAN DAN PARIWISATA*, 7.
- (Kurirwati,Purnomo & Setiyowati 2024) *Journal Of Social Science Research Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 7853-7863 E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246 Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>*. (n.d.).
- Novela et al. (2021). *ManajemenPemasaranJasa*.
- Program Studi Manajemen, M., Pasir Pengaraian, U., & Hulu, R. (2021). PENGARUH AKSEBILITAS DAN TARIF MASUK OBJEK WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA DANAU CIBOGAS. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 03(02).
- Saad Ali Musallam Abdulla, Gamal S. A. Khalifa, Abuelhassan E. Abuelhassan, & Ghosh, A. (2019). Antecedents of Dubai Revisit Intention: The Role of Destination Service Quality and Tourist Satisfaction. *Restaurant Business*, 118(10), 307–316. <https://doi.org/10.26643/rb.v118i10.9326>

- Simanihuruk, M. (2019). Tourist Attraction and Tourist Facilities Intentions to Visitor Satisfaction: Case of Sindang Barang Cultural Village. *E-Journal of Tourism*, 210. <https://doi.org/10.24922/eot.v6i2.53472>
- Simarmata, M. M. T. , R. E. , D. I. K. , N. M. N. , S. R. S. , P. S. , I. M. A. , P. L. A. , P. B. , M. I. M. , & S. H. M. P. (2021). *EKONOMI PARIWISATA*.
- Subhiksu, I. B. K. & G. B. R. Utama. (2018). *Museum Daya Tarik Wisata Sejarah dan Perkembangannya di Ubud Bali*. Penerbitan mendalam. <https://kubuku.id/detail/read/7097?fr=mobile>
- Suwali *et al.* (2023). *BUKU AJAR PEMASARAN JASA FULL*.
- Tjiptono, F. , & C. G. (2016). *Service Quality & Customer Satisfaction*. In. CV Andi Offset. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/205209/service-quality-and-satisfaction>
- Wahyudi, R., Yusra, I., & Kunci, K. (2021). *Marketing Management Studies The Effect of Tourism Promotion, Prices and Facilities on Visitors' Satisfaction of Sweet Water Beach Tourism Padang* ARTICLE INFO ABSTRACTv1i1 ABSTRAK. <https://doi.org/10.24036/jkmp.v1i1>