

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF DAN
AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN
PADA OBJEK WISATA AIR TERJUN CURUP TENANG
BEDEGUNG MUARA ENIM**

TOTOK ADI HERMANTO

92219015



TESIS

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF DAN
AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN
PADA OBJEK WISATA AIR TERJUN CURUP TENANG
BEDEGUNG MUARA ENIM**

TOTOK ADI HERMANTO

92219015



T E S I S

**Untuk memperoleh gelar Magister dalam bidang ilmu Manajemen pada
Universitas Muhammadiyah Palembang
Dengan Wibawa Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang
Dipertahankan pada tanggal 30 April 2021 di Universitas Muhammadiyah
Palembang**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF DAN
AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN
PADA OBJEK WISATA AIR TERJUN CURUP TENANG
BEDEGUNG MUARA ENIM**

TESIS

TOTOK ADI HERMANTO

92219015

Telah disetujui dan disampaikan kepada Panitia Penguji
Pada Tanggal, 30 April 2021

PEMBIMBING

Ketua

Dr. Trisnarty A.M., SE, M.M
NIDN : 0019026101

Anggota

Dr. Omar Hendro, SE, M.Si
NIDN/NBM : 021306902/790437

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Omar Hendro, SE, M.Si
NIDN/NBM : 021306902/790437

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF DAN
AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN PADA OBJEK WISATA
AIR TERJUN CURUP TENANG BEDEGUNG MUARA ENIM**

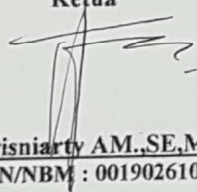
TESIS

TOTOK ADI HERMANTO

92219015

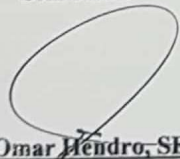
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Magister
Manajemen dalam Bidang Ilmu Manajemen yang telah disetujui oleh Tim
penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini :
Palembang, 30 April 2021

Ketua



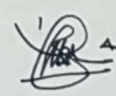
Dr. Trisniarty AM., SE., M.M
NIDN/NBM : 0019026101

Sekretaris



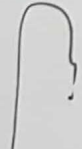
Dr. Omar Hendro, SE., M.Si
NIDN/NBM: 0213106902/790437

Anggota I



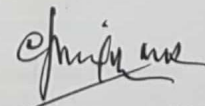
Dr. Sa'adah Siddik, S.E., A.c.M.Si
NIDN/NBM: 0002095507

Anggota II



Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M
NIDN/NBM: 0206016702/790999

Anggota III



Dr. Hj. Choiriyah, SE., M.Si
NIDN/NBM: 0211116203

iii

PRAKATA



Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala karunia dan ridho-NYA, sehingga tesis dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim*” ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Ibu Dr. Trisniarty AM, S.E., M.M dan Bapak Dr. Omar Hendro, S.E., M.Si. atas bimbingan, arahan dan waktu yang telah diluangkan kepada penulis untuk berdiskusi selama menjadi dosen pembimbing dan perkuliahan ;
2. Ibu Dr. Sa'adah Siddik .S.E., Ak., M.Si., Ibu Dr. Sri Rahayu .S.E., M.M., Ibu Dr. Hj. Choiriyah, S.E., M.Si., Ibu Dr. Fatimah, S.E., M.Si dan ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.Si. yang telah memberikan masukan dan saran pada saat seminar proposal dan seminar hasil tesis ;
3. Ketua program studi Pascasarjana Manajemen Dr. Omar Hendro, S.E., M.Si. dan Wakil program studi Dr. Hj. Choiriyah, S.E., M.Si., dan seluruh Dosen Magister Manajemen;
4. Ibu Lily Agustina, S.E., Ka Lukma NulHakim dan Ka Wiwit Noprijaya yang sudah bantu selama perkuliahan dan juga proses penyelesaian tesis;
5. Ayahanda Suwarno, Ibunda Paini, Mama Nurlelawati, Mas Gatot Susilo, dan Adik Puji Krisbiyanto, Nunik Susilawati, S.Pd., dan Ghiswan Hindari atas segala dukungan dan doanya;
6. Istri tercinta Sinta Marita, S.Pd., atas segala motivasi, perhatian, dukungan dan doa nya serta kesabaran selama proses menempuh perkuliahan hingga selesai;
7. Yunda Dr Dessy Hershanty, SE., M.M, Kakanda Aan Rasyid, A.Md., Dodi Hamidi, SH., Sigit Eko Raharjo, SE dan seluruh Tim Kerja Rumah Batik Serasan Muara Enim ;
8. Kakanda Hertanudin, SE., M.Si., Agusri, SE., M.Si., Dwi Oktarina Aryani, SE., M.Si., Sri Hayu Rahayu, S.Sos., M.M., Emiyati, SE., M.Si., Novita Sari, SE., M.Si., Darsih, SE., M.M., Yeni Suryono, SE., M.Si., Heriawan,

SE., M.M., Indra Nuryanneti, S.Si., M.Si., dan seluruh staf STIE Serasan Muara Enim;

9. Rekan rekan mahasiswa pascasarjana Angkatan 27 Universitas Muhammadiyah Palembang ;
10. Rektor dan semua Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Palembang.
11. Kepada semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat dan permintaan maaf yang tulus jika seandainya dalam penulisan ini terdapat kekurangan dan kekeliruan, penulis juga menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi menyempurnakan penulisan tesis ini.

Muara Enim, April 2021
Penulis,

Totok Adi Hermanto
92219015

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Cover	i
Halaman Pengesahan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Kata Pengantar	v
Daftar isi	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Abstract	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kegunaan dan Manfaat Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	18
A. Kajian Pustaka	18
1. Kepuasan Wisatawan	18
a. Defenisi Kepuasan	18
b. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan	19
c. Indikator Kepuasan	21
2. Kualitas Layanan	
a. Defenisi Kualitas Layanan	22
b. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan	24
c. Indikator Kualitas Layanan	24
3. Tarif atau Harga	
a. Defenisi Tarif atau Harga	26
b. Faktor yang mempengaruhi Tarif	27
c. Indikator Tarif atau Harga	27
4. Aksesibilitas	

a.	Defenisi Aksesibilitas	28
b.	Faktor yang mempengaruhi Aksesibilitas	30
c.	Indikator Aksesibilitas	31
5.	Loyalitas Pelanggan	
a.	Defenisi Loyalitas Pelanggan	31
b.	Indikator Loyalitas Pelanggan	35
c.	Hubungan Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan	35
B.	Penelitian Terdahulu	37
C.	Kerangka Pemikiran	43
BAB III METODE PENELITIAN		45
A.	Objek Penlitain	45
B.	Metode Penelitian	45
C.	Operasionalisasi Variabel	45
D.	Populasi dan Sampel	46
1.	Populasi	46
2.	Sampel	47
E.	Metode, Instrumen Pengumpulan Data dan Jenis Data yang digunakan	48
1.	Metode Pengumpulan Data	48
2.	Instrumen Pengumpulan Data	49
3.	Jenis Data yang digunakan	49
F.	Metode Pengujian Data (Uji Instrumen)	50
1.	Uji Validitas	50
2.	Uji Reliabilitas	51
G.	Rancangan Analisis Data	52
1.	Mentransformasi Data Ordinal ke Interval	52
2.	Uji Data	54
a.	Uji Normalitas Data	54
b.	Uji Linieritas Data	55
3.	Metode Analisis	
a.	Analisis Statistik Deskriptif	55
b.	Analisis Statistik Inferensial	56
c.	Rancangan Analisis Data	58
4.	Uji Hipotesis Penelitian	59
a.	Pengujian Hiptesis Pertama	59
b.	Pengujian Hiptesis Kedua	60
c.	Pengujian Hiptesis Ketiga	61
d.	Pengujian Hiptesis Keempat	62
e.	Pengujian Hiptesis Kelima	63

f. Pengujian Hiptesis Keenam	64
g. Pengujian Hiptesis Ketujuh	65
BAB IV HASIL PENELITIAN	66
A. Hasil Penlitian	66
1. Analisis Data Penelitian	66
a. Uji Validitas	66
b. Uji Reliabilitas	71
2. Karakteristik Responden	73
a. Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
b. Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	74
c. Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	74
d. Distribusi Jawaban Responden	76
3. Pengujian Model Dengan Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	84
4. Uji Koefisien Korelasi (R^2)	91
5. Pengujian Hipotesis	92
a. Pengujian Hipotesis Pertama	93
b. Pengujian Hipotesis Kedua	94
c. Pengujian Hipotesis Ketiga	95
d. Pengujian Hipotesis Keempat	96
e. Pengujian Hipotesis Kelima	97
f. Pengujian Hipotesis Keenam	98
g. Pengujian Hipotesis Ketujuh	99
B. Pembahasan	100
1. Pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan aksesibilitas terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim	100
2. Pengaruh kualitas pelayanan, terhadap kepuasan wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim	101
3. Pengaruh tarif terhadap kepuasan wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim	102
4. Pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim	103
5. Pengaruh pelayanan, tarif dan aksesibilitas terhadap terhadap loyalitas wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim	104
6. Pengaruh tarif terhadap loyalitas wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim	105
7. Pengaruh aksesibilitas terhadap loyalitas wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim	106

8. Pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim	107
--	-----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	108
B. Saran	110

DAFTAR PUSTAKA	111
----------------	-----

LAMPIRAN	114
----------	-----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	45
Tabel 3.2 Skala Likert Kuesioner	49
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Loyalitas Wisatawan (Z)	67
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)	68
Tabel 4.3 Uji Validitas Item Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁) Sebelum Eliminasi	68
Tabel 4.4 Uji Validitas Item Variabel Loyalitas Wisatawan (X ₁) Setelah Eliminasi	69
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Tarif/Harga (X ₂)	70
Tabel 4.6 Uji Validitas Aksesibilitas Wisatawan (X ₃)	70
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas sebelum eliminasi Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁)	71
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas setelah eliminasi Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁)	71
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Tarif/Harga (X ₂)	72
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Aksesibilitas Wisatawan (X ₃)	72
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)	72
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Wisatawan (Z)	72
Tabel 4.13 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.14 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 4.15 Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	75
Tabel 4.16 Deskripsi Data Indikator pada Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁)	76
Tabel 4.17 Deskripsi Data Indikator pada Variabel Tarif/Harga (X ₂)	78
Tabel 4.18 Deskripsi Data Indikator pada Variabel Aksesibilitas (X ₃)	79
Tabel 4.19 Deskripsi Data Indikator pada Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)	81
Tabel 4.20 Deskripsi Data Indikator pada Variabel Loyalitas Wisatawan (Z)	83
Tabel 4.21 Hasil Estimasi Dengan Metode Path Analysis	87

Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	91
Tabel 4.23 Hasil Estimasi Dengan Metode Path Analysis	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kondisi Jalan menuju Air Terjun Curup Tenang Bedegung	10
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	43
Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur	86

ABSTRACT

The Influence of Service Quality, Rates and Accessibility on Satisfaction and Its Impact on Tourist Loyalty at the Waterfall Tourism Object of Curup Tenang Bedegung Muara Enim

Totok Adi Hermanto, 2021. The Influence of Service Quality, Tariffs and Accessibility on Satisfaction and Their Impact on Tourist Loyalty in Bedegung Muara Enim Curup Tenang Waterfall Tourism Object. Thesis of Management Science Study Program, Postgraduate Program, Muhammadiyah University of Palembang. Supervisor (I) Dr. Trisniarty AM., SE, M.M, Supervisor (II) Dr. Omar Hendro, SE., M.Sc.

Abstract

The tourism sector is one of Indonesia's leading sectors. This sector has an important role in developing the regional economy. Bedegung Waterfall (Curup Tenang) is one of the tourist destinations in Muara Enim Regency and is a leading one. This research is concerned with the effect of service quality, rates and accessibility on satisfaction and their impact on tourist loyalty. Path analysis model is used to analyze the pattern of relationships between variables with the aim of knowing the direct or indirect effect. This study concludes first, there is a significant influence between Service Quality (X1) on Tourist Satisfaction (Y). Second, there is a significant influence between Tariff/ Price (X2) on Tourist Satisfaction (Y). Third, there is a significant influence between Accessibility (X3) on Tourist Loyalty (Z). Fourth, there is a significant influence between Service Quality (X1) on Tourist Loyalty (Z). Fifth, there is a significant influence between Tariff/Price (X2) on Tourist Loyalty (Z). Sixth, there is a significant influence between Accessibility (X3) on Tourist Loyalty (Z). Seventh, there is a significant influence between Satisfaction (Y) on Tourist Loyalty (Z) on Tourists at Curup Tenang Waterfall, Bedegung Muara Enim.

Keywords: *Service Quality, Tariff, Accessibility, Satisfaction and Loyalty*

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim

Totok Adi Hermanto, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim. Tesis Program Studi Ilmu Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang. Pembimbing (I) Dr. Trisniarty AM.,SE,M.M, Pembimbing (II) Dr. Omar Hendro, SE., M.Si.

Abstrak

Sektor pariwisata adalah salah satu sektor unggulan Indonesia. Sektor ini memiliki peranan penting dalam membangun perekonomian daerah. Air Terjun Bedegung (Curup Tenang) merupakan salah satu destinasi wisata yang ada di Kabupaten Muara Enim dan menjadi unggulan. Penelitian ini berkenaan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan. Model path analysis digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini menyimpulkan pertama, terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Kedua, terdapat pengaruh signifikan antara Tarif/Harga (X2) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Ketiga, terdapat pengaruh signifikan antara Aksesibilitas (X3) terhadap Loyalitas Wisatawan (Z). Keempat, terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Wisatawan (Z). Kelima, terdapat pengaruh signifikan antara Tarif/Harga (X2) terhadap Loyalitas Wisatawan (Z). Keenam, terdapat pengaruh signifikan antara Aksesibilitas (X3) terhadap Loyalitas Wisatawan (Z). Ketujuh, terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan (Y) terhadap Loyalitas Wisatawan (Z) pada Wisatawan Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Tarif, Aksesibilitas, Kepuasan dan Loyalitas

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **TOTOK ADI HERMANTO**
NIM : 92219015
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Manajemen baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidaksesuaian dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, ⁴⁰ APRIL 2021

Yang membuat pernyataan,



Totok Adi Hermanto
92219015

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sektor pariwisata adalah salah satu sektor unggulan Indonesia. Dimana sektor ini memiliki peranan penting dalam membangun perekonomian daerah, sehingga saat ini banyak daerah di Indonesia berkompetisi untuk menampilkan dan memperkenalkan potensi kepariwisataan yang ada di daerah masing-masing untuk menarik wisatawan berkunjung. Bahkan Kabupaten Muara Enim, melalui Surat Keputusan Bupati Muara Enim, nomor 41/KPTS/Dispota/2019 tentang 77 Kawasan Objek Wisata yang dapat dikunjungi oleh masyarakat luas, baik itu Objek Wisata Alam maupun Buatan.

Sebuah objek wisata harus memiliki keunikan tersendiri sehingga menjadi daya tarik dari wisatawan yang berkunjung ke tempat tersebut. Selain itu, pengalaman yang dirasakan wisatawan ketika sebelum berkunjung dan sesudah berkunjung ke objek wisata akan memberikan penilaian kepuasan tersendiri bagi wisatawan. Dimana kepuasan wisatawan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dan Makens, 1999).

Menurut Arjana (2016:66) wisatawan adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan atau berwisata yang memiliki tujuan tertentu dalam melakukan perjalanan yang dilakukannya. Pada prinsipnya wisatawan melakukan perjalanan untuk mendapatkan kesenangan, bukan dalam rangka mencari nafkah. Kesenangan wisatawan dapat diperoleh melalui

kegiatan menikmati keindahan panorama alam, keunikan budaya, event olahraga, bertualang, atau menghadiri pertemuan seperti seminar, konsorsium, kongres, musyawarah nasional, rapat kerja, dan lain-lain.

Variabel yang mempengaruhi kepuasan wisatawan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan wisatawan dan berakhir pada persepsi wisatawan”, Kotler dalam Wisnalmawati (2005: 156). Sedangkan menurut Roesanto (2000) dalam Nanang Tasunar (2006: 44) berpendapat bahwa: “Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian wisatawan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan”.

Suryawan, dkk (2016), hasil penelitiannya membuktikan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan terbukti signifikan. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan terbukti signifikan, pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pelanggan terbukti signifikan mendapat dukungan dalam penelitian ini dengan arah pengaruh yang positif, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan terbukti signifikan mendapat dukungan dalam penelitian ini dengan arah pengaruh yang positif, pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan terbukti signifikan mendapat dukungan dalam penelitian ini dengan arah pengaruh yang positif, pengaruh aksesibilitas

terhadap loyalitas pelanggan terbukti signifikan mendapat dukungan dalam penelitian ini dengan arah pengaruh yang positif.

Kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan hampir selalu dihubungkan sebagai dua hal yang sulit dipisahkan, karena munculnya loyalitas umumnya disertai dengan kepuasan. Loyalitas pelanggan merupakan bagian terpenting pada pengulangan pembelian pada pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2017:155), loyalitas pelanggan memiliki korelasi yang positif dengan performa bisnis. Loyalitas pelanggan tidak hanya meningkatkan nilai dalam bisnis, tetapi juga dapat menarik pelanggan baru. Pada jangka pendek, memperbaiki loyalitas pelanggan akan membawa profit pada penjualan. Profit merupakan motif utama konsistensi bisnis, karena dengan keuntungan maka roda perputaran bisnis dari variasi produk dan jasa yang ditawarkan maupun perluasan pasar yang dilayani. Dalam jangka panjang, memperbaiki loyalitas umumnya akan lebih profitabel, yakni pelanggan bersedia membayar harga lebih tinggi, penyediaan layanan yang lebih murah dan bersedia merekomendasikan ke pelanggan yang baru.

Menurut Kertajaya dalam Erlando (2014:2), pelanggan yang puas pasti akan mempunyai tingkat loyalitas yang tinggi terhadap produk dibandingkan dengan pelanggan yang tidak puas. Lovelock dan Wright dalam Jasfar (2012:22), menyatakan loyalitas pelanggan adalah kesediaan pelanggan untuk menggunakan jasa suatu perusahaan tersebut kepada orang lain.. Menurut Jill Griffin (Hurriyati 2010:128). arti loyalitas yaitu perilaku konsumen yang

melakukan pembelian rutin atau berulang, didasarkan pada unit pengambilan keputusan.

Syarif dkk, (2020), Penelitiannya berjudul Citra Destinasi : Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan yang Berkunjung ke Gunung Bromo. Hasil penelitian ini adalah: citra kognitif, citra unik dan citra afektif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Citra kognitif dan citra afektif berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung. Sedangkan citra unik tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung. Jika dilihat dari pengaruh tidak langsung hasilnya citra kognitif dan citra unik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pengunjung, sedangkan citra afektif tidak berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pengunjung.

Selain dari kualitas pelayanan, variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan adalah adalah harga atau tarif. Bagi penyedia jasa, Tarif merupakan salah satu faktor penting untuk memenangkan persaingan dalam memasarkan objek wisata, dimana tarif dapat berupa biaya atraksi wisata, biaya angkatan dan biaya fasilitas. Menurut Yudi Julius (2016:78) harga atau tarif merupakan suatu alat pemasaran yang dipergunakan oleh suatu organisasi (*marketing objectives*). Harga merupakan alat yang sangat penting, dimana harga merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan pembeli didalam sektor publik.

Selain variabel di atas, Aksesibilitas juga termasuk yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Aksesibilitas yang baik merupakan aspek

yang penting bagi tumbuh dan berkembangnya sebuah pariwisata, dimana aksesibilitas ini bisa bersifat fisik maupun non-fisik. Aksesibilitas fisik bisa berbentuk jalan menuju objek wisata, sarana prasarana, jembatan, terminal dan stasiun. Sedangkan aksesibilitas non-fisik bisa berupa layanan informasi yang memberikan gambaran jelas objek wisata yang bisa dikonsumsi oleh wisatawan yang akan berkunjung ke destinasi wisata. Menurut Cooper dalam Suwena (2010:68) mengemukakan bahwa semua kebutuhan dan pelayanan daerah tujuan wisata harus memenuhi 4 (empat) komponen utama dalam pariwisata, yaitu: atraksi, aksesibilitas (kemudahan), fasilitas dan pelayanan tambahan.

Menurut UU No 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, destinasi pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.

Menurut Sunaryo (2013), Aksesibilitas merupakan sarana dan infrastruktur yang memberikan kemudahan kepada wisatawan untuk bergerak dari satu daerah ke daerah lain. Faktor-faktor yang penting terkait dengan aspek aksesibilitas wisata meliputi petunjuk arah, bandara, terminal, waktu yang dibutuhkan, biaya perjalanan, dan frekuensi transportasi menuju lokasi wisata.

Pariwisata sendiri dapat diartikan sebagai perjalanan wisata yang dilakukan secara berkali-kali/berkeliling, baik secara terencana maupun tidak

terencana yang dapat menghasilkan pengalaman total bagi pelakunya (Nurdin Hidayah, 2019 : 3).

Menurut Nurdin Hidayah, (2019:23) ada tiga komponen yang dapat membuat pengalaman, diantaranya adalah 1) daya tarik wisata: segala sesuatu yang menarik dan menghasilkan pengalaman tersendiri, seperti: keindahan gunung/bukit, event, mendaki gunung, bercengkrama dengan masyarakat, 2) sarana penunjang wisata: segala sesuatu yang dapat memfasilitasi kegiatan wisata baik dapat di indra (*tangible*) maupun tidak dapat di indra (*intangible*), contoh: transportasi, akomodasi, makan/minum, toilet, pramuwisata dan informasi, dan 3) infrastruktur/prasarana merupakan penunjang utama terselenggaranya proses kegiatan wisata dan kegiatan non-wisata, contohnya: jaringan jalan, bandara, terminal, pelabuhan, air bersih, listrik dan telekomunikasi.

Pelaku wisata (pengunjung) sendiri dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu wisatawan dan pelancong. Wisatawan merupakan tipe pengunjung yang membutuhkan akomodasi karena biasanya mereka akan bermalam atau melakukan perjalanan lebih dari 24 jam. Sedangkan pelancong biasanya tidak bermalam atau lebih dikenal dengan *day-tripper* karena perjalanannya kurang dari 24 jam untuk menikmati destinasi wisata dengan keunikan yang dimilikinya.

Dimasa pandemi ini, secara global sektor pariwisata mengalami kemunduran. Pemerintah pusat melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mendorong para pengusaha hotel dan restoran serta pengelola objek

wisata untuk menerapkan protokol kesehatan sesuai standar *Cleanlines, Health, Safety and Environmental Sustainability* (CHSE). Dengan adanya protokol kesehatan ini, merupakan salah satu tindakan yang dilakukan Kemenparekraf untuk mengembalikan kepercayaan wisatawan terhadap pariwisata Indonesia. Dimasa pandemi ini, kecenderungan wisatawan akan mencari destinasi wisata yang aman dan bersih untuk menghindari penyebaran covid-19, sehingga pengelola destinasi wisata dapat beradaptasi dalam kondisi pandemi dan memberikan pelayanan tambahan berupa protokol kesehatan, guna memberikan rasa aman, nyaman dan bersih bagi pengunjung yang datang ke destinasi wisata.

Penelitian awal yang dilakukan peneliti menemukan fenomena kepuasan wisatawan indikator pertama, konfirmasi harapan, wisatawan merasa belum terlalu puas atas semua fasilitas wisata yang di sediakan. keramahan dan layanan petugas pengelola wisata masih kurang. Kedua, niat beli ulang (niat untuk berkunjung kembali), wisatawan mempertimbangkan niat untuk kembali lagi ke tempat wisata ini. Wisatawan berharap saat kembali lagi ke tempat wisata ini, fasilitasnya sudah bertambah. Ketiga, belum bersedianya wisatawan merekomendasikan, pengunjung lain datang ke tempat wisata ini.

Kualitas pelayanan untuk indikator pertama reliabilitas, pengelola objek wisata belum secara terprogram menyampaikan informasi dengan baik pada wisatawan. Pengelola objek wisata berpenampilan seadanya, belum berlaku sopan dan ramah pada wisatawan. Kedua, responsivitas pengelola objek wisata yang masih lamban. Pengelola objek wisata belum tanggap akan

kebutuhan wisatawan. Ketiga, jaminan (assurance), wisatawan belum merasa mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan selama di objek wisata. Wisatawan akan lebih nyaman untuk kedepan, agar pengelola bekerja sama dengan jasa asuransi. Keempat, rasa empati wisatawan belum tertanam didirinya, karena masih merasa belum nyaman dengan fasilitas yang ada. Wisatawan belum mematuhi semua aturan dari pengelola untuk kenyamanan bersama. Kelima, bukti fisik, pengelola objek wisata kedepan seharusnya memberikan cindremata kepada wisatawan. Pengelola objek wisata belum memberikan sarana wisata, seperti (pelampung. untuk keselamatan wisatawan.

Harga atau tarif masuk indikator pertama, keterjangkauan tarif masuk wisata, masih terjangkau (murah), yaitu perorang Rp. 3.000,-. Namun pelaksanaannya belum sesuai dengan peraturan daerah (PERDA), misalnya pelaporan keuangannya. Kedua, kesesuaian harga dengan kualitas jasa masih belum seimbang. Tiket yang dibayar wisatawan belum sesuai dengan kualitas layanan petugas. Ketiga, daya saing harga/tiket belum bisa di bandingkan dengan tempat wisata lain (misalnya tarif masuk wisatawan Danau Suji Prabumulih Perorang Rp.5.000,-. Pengelola harus mempunyai daya saing harga/ tiket di wisata ini di banding dengan tempat lain.

Aksesibilitas yang peneliti temukan di tempat wisata ini pertama jarak, jarak menuju lokasi wisata tidak terlalu jauh dari ibu kota kabupaten. Namun kondisi fasilitas jalan yang kondisinya di beberapa tempat masih belum baik. Kedua, waktu tempuh menuju lokasi wisata tidak terlalu lama, namun angkutan umum belum tentu ada setiap waktu. Hari-hari tertentu saja (hari

libur) wisatawan tidak mengalami hambatan ke tempat wisata tersebut. Ketiga, biaya transportasi untuk menuju tempat wisata terjangkau oleh wisatawan, namun di hari tertentu (liburan) ongkos transportasi ini mengalami kenaikan. Keempat, informasi secara kontinyu tentang tempat wisata masih sulit di dapatkan. Informasi tempat wisata ini belum secara nasional di kenal wisatawan.

Dari fenomena di atas penting sekali memahami perilaku dari pelaku wisata yang akan berkunjung ke objek wisata dan pentingnya penyedia wisata memahami tentang proses kegiatan wisata, dimana ketika pelaku wisata akan berkunjung kesuatu tempat, biasanya mereka akan mencari informasi awal tentang objek wisata yang akan mereka kunjungi, mulai dari daya tarik, sarana penunjang, dan infrastruktur/prasarana serta aksesibilitas.

Air terjun bedegung (Curup Tenang) merupakan salah satu destinasi wisata yang ada di Kabupaten Muara Enim dan menjadi unggulan. Selain keindahan yang ditawarkan Air Terjun tertinggi di Sumatera Selatan dengan ketinggian 99 meter. Kawasan wisata ini dilengkapi dengan area parkir, kegiatan outbond, area bumi perkemahan, tempat penginapan, dan arung jeram. Kurangnya tenaga pendamping (*tour guide*) di Air Terjun Curup Tenang Bedegung, akses jalan menuju ke lokasi air terjun sudah memadai karena sudah di cor beton, namun peneliti masih melihat belum tersedianya batas keamanan berupa pagar di pinggir jalan sepanjang aliran air terjun tersebut, bahkan masih juga ditemukan area licin tanpa pegangan yang sering dilalui oleh pelaku wisata menuju pusat air terjun.

Ketersediaan tempat ganti pakaian, kamar mandi, tempat sampah juga perlu adanya penambahan karena banyak terlihat sampah berserakan, hal ini untuk mengantisipasi kunjungan wisatawan ke objek wisata ini. Selain itu, pengelola juga belum menyiapkan loket pembayaran tiket masuk di objek wisata, belum bisa dilakukan pembeda antara pengunjung dan pengelola objek wisata, karena mereka tidak mengenakan pakain seragam.

Minimnya papan informasi dilokasi objek wisata membuat pengunjung sering mengabaikan keselamatan mereka. Seperti pada gambar dibawah ini, pengunjung masih melalui jalan lama menuju air terjun bedengan, ketimbang harus melalui jalan yang lebih lebar dan lebih bagus, hal ini dikarenakan jalan lama ini lebih cepat mencapai lokasi air terjun.

Gambar 1.1

Kondisi Jalan menuju Air Terjun Bedegung



Sumber: dokumentasi peneliti, 2021.

Masih dalam lokasi yang sama, masih ditemui akses jalan yang sempit, masih tanah liat, bahkan licin ketika hujan tiba, bahkan belum memiliki pagar

yang menjadi batas aman bagi pengunjung. Selain itu, keamanan dan keselamatan pengunjung menjadi prioritas utama bagi wisatawan yang akan mengunjungi objek wisata, biasanya dengan memberikan tanda-tanda himbauan, peringatan dan larangan, membentuk tim rescue sangatlah penting, sayangnya tanda-tanda yang dimaksud belum ada, termasuk belum dibentuk tim rescue. Jadi, upaya menjamin keamanan dan keselamatan destinasi wisata khususnya wisatawan yang datang merupakan bagian dari tuntutan masyarakat supaya sebuah objek wisata ini dapat terus menarik minat wisatawan untuk mengunjunginya.

Bedasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2014 tentang Retribusi Jasa Usaha pasal 35 tentang struktur dan besarnya tarif retribusi dalam kawasan objek wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung ditetapkan Biaya masuk kawasan wisata untuk dewasa sebesar Rp 3.000,- (tiga ribu rupiah), dan anak-anak sebesar Rp 2.000,- (dua ribu rupiah). Sedangkan untuk biaya parkir kendaraan untuk mobil bus/truk dan sejenisnya sebesar Rp 6.000,- (enam ribu rupiah), mobil sedan/jeep/minibus sebesar Rp 5.000,- (lima ribu rupiah) dan untuk kendaraan roda dua (sepeda motor) sebesar Rp 3.000,- (tiga ribu rupiah).

Selain biaya masuk dan parkir kendaraan, ada 3 biaya lain, diantaranya biaya perkemahan pertenda sebesar Rp 7.000,- (tujuh ribu rupiah) untuk 1 (satu) unit kemah per hari, dan pemakaian perahu sebesar Rp 5.000,- (lima ribu rupiah) sekali pemakaian serta kamar ganti/ toilet/ wc sebesar Rp 2.000,- (dua ribu rupiah) perorang untuk sekali pemakaian.

Berdasarkan hasil pemantauan peneliti dilapangan, ternyata biaya yang diberlakukan dilapangan melebihi dari pada besaran biaya yang ada di Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2014 tentang retribusi jasa usaha, seperti: biaya masuk perorang dibebankan Rp 5.000,- (lima ribu rupiah) per orang, biaya parkir kendaraan roda dua sebesar Rp 5.000,- (lima ribu rupiah), untuk mobil minibus Rp 10.000,- (sepuluh ribu rupiah) dan untuk bus bisa dikenakan Rp 20.000,- (dua puluh ribu rupiah).

Berdasarkan pantauan peneliti, hingga saat ini belum ditemukan informasi yang mengulas secara lengkap informasi objek wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung maupun objek wisata lainnya yang ada di Muara Enim secara terperinci, jelas, dan mudah dipahami, seperti: akomodasi yang tersedia dari pusat kota menuju ke lokasi wisata, belum ada pusat informasi objek wisata yang bisa dijadikan acuan, belum tersedia informasi terkait penginapan dan juga fasilitas lainnya, Informasi keamanan dan jaminan keselamatan juga belum tersedia, sehingga informasi ini bisa menjadi modal awal dari para pelaku wisata yang akan berkunjung ke objek wisata.

Hingga saat ini juga belum ada jasa Tour and Travel yang benar-benar mengelola objek wisata yang ada di Muara Enim, hal ini dikarenakan masih belum tersedianya tempat makan yang nyaman, area istirahat dan bermain yang bisa dimanfaatkan untuk bersantai bersama rekan dan keluarga yang mengunjungi lokasi wisata serta fasilitas yang memadai.

Jaringan komunikasi dan internet masih terkendala, dan saat ini, menjadi prioritas pemerintah kabupaten Muara Enim yang sedang melakukan

tahap pembenahan infrastruktur Objek Wisata. Hingga saat ini, baru Air Terjun Curup Tenang Bedegung saja yang memiliki beberapa villa untuk penginapan pengunjung. Ini pun jumlahnya masih sangat terbatas.

Wisatawan yang mengunjungi objek wisata di Muara Enim sering mengeluhkan kondisi sarana dan prasarana yang ada di area objek wisata, meski ada sebagian wisatawan juga menyukai kondisi alami yang masih dimiliki sebagian lokasi objek wisata. Selain itu juga, sebagian wisatawan mengeluhkan mahalnya biaya parkir yang tersedia, sehingga meninggalkan kekecewaan dihati mereka, karena hal ini tidak diimbangi dengan fasilitas yang mereka dapatkan.

Kondisi objek wisata yang ada di Muara Enim saat ini hampir sebagian besar masih alami, dan belum mendapat sentuhan dari pengelola wisata. Hal ini pun menjadikan salah satu nilai yang bisa dijadikan referensi kepada banyak orang dengan hobi explore wilayah alami untuk datang ke Muara Enim. Seperti yang lakukan oleh tim My TRIP My Advanture dari salah satu TV Swasta di Indonesia. Namun hal ini berbanding terbalik bagi masyarakat dan keluarga yang menginginkan lokasi wisata tersebut bisa nyaman dan aman untuk libur keluarga juga, bukan hanya untuk wisatawan yang memiliki jiwa petualang.

Fenomena dilapangan menunjukkan indikasi bahwa wisatawan di Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim belum bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini terlihat dari beberapa data lapangan yang

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada harus ditingkatkan guna mendapat simpati dari wisatawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenal sejauh mana **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang permasalahan tersebut diatas, maka pada penelitian ini dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagiamanakah pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan aksesibilitas terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim?
2. Bagiamanakah pengaruh kualitas pelayanan, terhadap kepuasan wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim?
3. Bagiamanakah pengaruh tarif terhadap kepuasan wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim?
4. Bagiamanakah pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim?

5. Bagaimanakah pengaruh pelayanan, tarif dan aksesibilitas terhadap loyalitas wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim?
6. Bagaimanakah pengaruh tarif terhadap loyalitas wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim?
7. Bagaimanakah pengaruh aksesibilitas terhadap loyalitas wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan aksesibilitas terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, terhadap kepuasan wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim
3. Untuk mengetahui pengaruh tarif terhadap kepuasan wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim.
4. Untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim.

5. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan, tarif dan aksesibilitas terhadap terhadap loyalitas wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim.
6. Untuk mengetahui pengaruh tarif terhadap loyalitas wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim.
7. Untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas terhadap loyalitas wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim.

D. Kegunaan dan Manfaat Penelitian

1. Aspek Akademis
 - a. Menjadi referensi penelitian pada sektor pariwisata dan hasilnya dapat digunakan untuk pengembangan ilmu manajemen, khususnya berkaitan dengan kualitas layanan, tarif, aksesibilitas dan kepuasan wisatawan serta loyalitas wisatawan
 - b. Untuk memberikan dukungan teori dalam bidang kepariwisataan di Kabupaten Muara Enim mengenai pengaruh kualitas layanan, tarif dan aksesibilitas terhadap kepuasan serta loyalitas wisatawan.
 - c. Menggabungkan teori pemasaran jasa pariwisata yang terkait dengan kualitas layanan, tarif dan aksesibilitas dan kepuasan serta loyalitas wisatawan, dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya, sehingga diperoleh teori (baru) yang lebih komprehensif dan aplikatif.

- d. Sebagai referensi peneliti lain, yang ingin mendalami pengaruh kualitas layanan, tarif dan aksesibilitas terhadap kepuasan serta loyalitas wisatawan.

2. Aspek Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi para pemangku kepentingan (*stackholder*) jasa pariwisata mengenai bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan, tarif dan aksesibilitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas wisatawan.
- b. Dapat meningkatkan kunjungan wisata di kabupaten Muara Enim, sehingga bisa membantu menaikkan Pendapatan Asli Daerah melalui kegiatan wisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arjana, I Gusti Bagus. 2016. *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Armstrong, Philip Kotler dan Garry. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1 dan 2 Edisi Kedua Belas, Jakarta : Erlangga.
- A, Aziz, Hidayat. (2011). *Metode penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Azwar, S. (2016). *Metode Penelitian (Edisi 1)*. Yogyakarta: penerbit Pustaka Pelajar.
- Bellinda Sofia Nuraeni, 2014. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung Ulang Wisatawan Museum Ranggawarsita Semarang*. Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang.
- Clarissa Yohana Natalia, NMO. Karini, NPE. Mahadewi. 2020. *Pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan ke Broken Beach dan Angel's Billabong*. Jurnal IPTA p-ISSN: 2338-8633 Vol. 8 No. 1, 2020 e-ISSN: 2548-7930 10. Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Hasan, Ali. 2015. *Tourism Marketing*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Heni Rohaeni, Nisa Marwa. 2018. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 2 September 2018. Universitas BSI, ASM BSI Bandung,
- Hidayah, Nurdin. 2019. *Pemasaran Destinasi Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- I Gede Noviana Putra, I Nyoman Sudiarta, I GPB. Sasrawan Mananda. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Niat Berkunjung*

Kembali Wisatawan Mancanegara ke Daya Tarik Wisata Alas Pala Sangeh. Jurnal IPTA Volume 4 No.2 Desember 2016

- Irawan, Handi. 2012. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Nishan Waheed, DKK. 2016. *Influence of Customer Perceived Value on Tourist Satisfaction and Revisit Intention: A study on Guesthouses in Maldives* School of Accounting and Business Management FTMS College, Malaysianixan.waheed@gmail.com Zubair Hassan International Journal of Accounting, Business and Management , Vol 4, Issue 1, pp.101-123 Page 1 Research Paper
- Priyatno, Dwi. 2010. Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS, Yogyakarta: Gaya Media
- Rahayu, Sri. 2019. Kepuasan & Loyalitas Wisatawan Terhadap Objek Wisata. Palembang: Anugrah Jaya
- Ratna Suryani1, M. Wahyu. 2018. *Pengaruh Harga Tiket, Fasilitas dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Taman Margasatwa Serulingmas Banjarnegara*. Jurnal Media Ilmiah Komunikasi Bisnis Vol. 16, Nomor: 1 Januari 2018 ISSN: 2087-0418, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tamansiswa Banjarnegara.
- Umar, Husein. 2019. Metode Riset Manajemen Perusahaan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Pariwisata (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi R&D). Bandung: Alfabeta
- Sri Handayani, Khairiyansyah, Nanang Wahyudin. 2019. *Fasilitas, Aksesibilitas dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan*. Published, Volume 20 Nomor 2, Oktober 2019, 123 - 133 Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis ISSN 1693-7619 (Print) I ISSN 2580-4170 (Online) <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis> 123-133 * Program Studi Manajemen Universitas Bangka Belitung Kampus Terpadu Balunujuk, Kecamatan Merawang, Kabupaten Bangka Provinsi Bangka Belitung.
- Kartajaya, Hermawan. 2007. Boosting Loyalty Marketing Performance: Menggunakan Teknik Penjualan, Customer Relationship Management dan Servis untuk Mendongkrak Laba. Bandung: Mizan Pustaka.

<https://entrepreneurcamp.id/kepuasan-wisatawan/> 20201220 19:09

- <https://nayaakyasazilvi.wordpress.com/2014/07/11/loyalitas-wisatawan/2020122020:09> <https://medium.com/@indotesis/pengertian-pembentukan-dan-faktor-yang-mempengaruhi-loyalitas-cdc9c0dfc66c>
- <https://chse.kemendparekraf.go.id/> ¹ "Kunci Kebangkitan Pariwisata Indonesia Ada di Penerapan Protokol Kesehatan", <https://travel.kompas.com/read/2020/07/14/084325227/kunci-kebangkitan-pariwisata-indonesia-ada-di-penerapan-protokol-kesehatan>.
- Agus Widarjono. 2015. Analisis Multivariat Terapan dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Darmawan, Deni. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Bandung: PT. REMAJA ROSDAKARYA.
- Ghozali, Imam, 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS
- Gitosudarno, Indriyanto. 2016. Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: BPF.
- Suryawan, dkk 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 3, Maret 2016. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
- Syarif Hidayatullah, Irany Windhyastiti, Ryan Gerry Patalo, Ike Kusdyah Rachmawati. 2020. Citra Destinasi : Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan yang Berkunjung ke Gunung Bromo. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Merdeka Malang, Fakultas Ekonomi, Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang, Indonesia. Jurnal Manajemen Kewirausahaan. Vol.8 No.1
- Tjiptono, Fandy. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Yogyakarta : ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality, dan Satisfaction. Yogyakarta: ANDIOFFSET
- Widjaja, Yani Restiani dan Irpan Nugraha. (2016). Loyalitas Merek Sebagai Dampak Dari Kepuasan Konsumen. IKONOMIKA: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol.I, No.1:2527-5143