

**KARAKTERISTIK, PERSEPSI, DAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN
TERHADAP PELAYANAN, FASILITAS, DAN AKSESIBILITAS DI DESTINASI
WISATA KOLAM RENANG AIR SANIH**

Avrilla Sekar Pahlevi Utami¹, Putu Indra Christiawan², I Gede Budiarta³

¹²³Fakultas Hukum Dan Ilmu Sosial. Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja

Alamat e-mail: ¹avrilla@student.undiksha.ac.id,

²indra.christiawan@undiksha.ac.id, ³gede.budiarta@undiksha.ac.id

ABSTRACT

This study aims to identify tourist characteristics and analyze tourists' perceptions of accessibility, service quality, facilities, and overall satisfaction at Air Sanih Swimming Pool Tourist Destination, Buleleng Regency, Bali. The study employed a mixed-methods approach using an explanatory sequential design. Quantitative data were collected through a questionnaire based on the Service Quality (SERVQUAL) model, while qualitative data were obtained through interviews, observations, and documentation. Quantitative data were analyzed descriptively using the SERVQUAL approach and further enriched through thematic analysis of the qualitative findings. The results indicate that tourists generally perceive the destination's accessibility as good, although the availability of public transportation remains limited. The quality of services provided by the management was also rated positively; however, improvements are still needed to ensure consistent service delivery. Existing facilities were considered adequate to meet visitors' needs, but the capacity and comfort of several supporting facilities require improvement, particularly during peak visitor periods. Overall, tourist satisfaction was categorized as good, although several indicators have not yet reached an optimal level. The study concludes that integrated improvements in accessibility, service quality, and facilities are essential to enhance tourist satisfaction and support the sustainable development of the Air Sanih Swimming Pool Tourist Destination.

Keywords: accessibility, service quality, facilities, tourist satisfaction, SERVQUAL.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik wisatawan serta menganalisis persepsi wisatawan terhadap aksesibilitas, pelayanan, fasilitas, dan tingkat kepuasan di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih, Kabupaten Buleleng, Bali. Penelitian menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan desain *explanatory sequential*. Data kuantitatif diperoleh melalui kuesioner berbasis *Service Quality (SERVQUAL)*, sedangkan data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan SERVQUAL dan diperdalam melalui analisis tematik terhadap hasil wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wisatawan terhadap aksesibilitas berada pada kategori baik, meskipun ketersediaan transportasi umum masih terbatas. Pelayanan yang diberikan pengelola dinilai baik, namun konsistensi kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan. Fasilitas yang tersedia telah memenuhi kebutuhan wisatawan, tetapi kapasitas dan kenyamanan beberapa fasilitas pendukung masih memerlukan perbaikan, terutama pada saat jumlah

pengunjung meningkat. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan wisatawan berada pada kategori baik, namun belum optimal pada seluruh indikator. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan aksesibilitas, pelayanan, dan fasilitas secara terpadu diperlukan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan serta mendukung pengembangan Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih secara berkelanjutan.

Kata kunci: aksesibilitas, pelayanan, fasilitas, kepuasan wisatawan, SERVQUAL.

A. Pendahuluan

Provinsi Bali merupakan salah satu daerah yang memiliki peran penting dalam menunjang devisa nasional melalui sektor pariwisata. Pada tahun 2024, Bali menyumbangkan devisa sebesar Rp 107 triliun atau sekitar 44 persen dari total devisa sektor pariwisata nasional. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Gubernur Bali dalam Sidang Paripurna DPRD Bali pada 4 Februari 2025 (Samudero, 2025). Perkembangan pariwisata tersebut belum merata di seluruh wilayah, khususnya di Bali Utara. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengelolaan destinasi yang berkelanjutan agar potensi wilayah tersebut dapat berkembang secara optimal. Dengan kekayaan budaya, potensi alam, dan keramahtamahan masyarakatnya, pariwisata Bali berkontribusi terhadap peningkatan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat (Shanti & Nasikh, 2023).

Kabupaten Buleleng merupakan wilayah terluas di Provinsi Bali, yaitu 1.365,88 km² atau 24,25% dari luas Pulau Bali secara keseluruhan (Kabupaten Buleleng, 2021). Namun, pariwisata di wilayah ini masih menghadapi berbagai tantangan, seperti infrastruktur yang belum memadai, promosi yang belum

optimal, dan pemanfaatan potensi atraksi wisata yang belum merata (Rahmawati & Arsudipta, 2022). Kunjungan wisata masih didominasi destinasi yang sudah populer, seperti Pantai Lovina dan Air Terjun Gitgit. Sementara itu, beberapa destinasi potensial lainnya belum mendapatkan perhatian pengembangan yang maksimal.

Dalam lima tahun terakhir, jumlah kunjungan wisatawan ke Kabupaten Buleleng mengalami peningkatan meskipun sempat menurun saat pandemi. Destinasi yang diminati wisatawan antara lain Pantai Lovina, Air Terjun Gitgit, dan Kolam Renang Air Sanih. Peningkatan kunjungan tersebut berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat lokal melalui terbukanya lapangan pekerjaan dan peningkatan pendapatan (Bulelengkab, 2025). Data perkembangan kunjungan wisatawan ke Kabupaten Buleleng tahun 2019-2024 dapat dilihat pada tabel 1.1:

Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan
Wisatawan Buleleng Tahun 2019 -
2024

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	Nusantara	Mancanegara	
2019	741.139	343.732	1.084.871
2020	123.914	58.720	182.634
2021	217.197	7.012	224.209

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	Nusantara	Mancanegara	
2022	703.642	171.082	874.724
2023	853.075	433.836	1.286.911
2024	48.748	24.591	73.279

Sumber: (Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 2024)

Kolam Renang Air Sanih merupakan destinasi wisata berbasis sumber mata air alami yang sudah lama dikenal di Kabupaten Buleleng. Destinasi ini menawarkan dua kolam renang untuk dewasa dan anak-anak serta fasilitas pendukung lain yang menjadi daya tarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara (Desa Bukti, 2018). Keberadaannya di kawasan pesisir Bali Utara menjadikan Air Sanih sebagai alternatif wisata yang menawarkan suasana tenang dibandingkan kawasan pariwisata utama di Bali Selatan. Akan tetapi, pengalaman wisatawan terhadap destinasi ini belum optimal karena masih terdapat Beberapa permasalahan pada aspek fasilitas dan aksesibilitas menuju lokasi.

Sebagai salah satu destinasi wisata yang berkembang di Kabupaten Buleleng, Air Sanih mencatat dinamika jumlah kunjungan wisatawan yang tidak stabil di tahun 2018 hingga 2023. Meskipun kunjungan didominasi oleh wisatawan Nusantara, di tahun 2023 menunjukkan adanya potensi pemulihan pasca pandemi. Data jumlah kunjungan wisatawan Air Sanih dapat dilihat pada tabel 1.2:

Tabel 1.1 Data Kunjungan
Wisatawan Air Sanih Tahun 2018 -
2023

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	Nusantara	Mancanegara	
2018	9.881	823	10.741
2019	18.610	2.872	21.482
2020	12.693	275	12.968
2021	-	-	-
2022	18.313	7.296	25.609
2023	61.533	805	62.338

Sumber: (Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola utama Air Sanih, Pak Nyoman Sudiasa, beberapa fasilitas belum terkelola dengan baik, seperti papan informasi kedalaman kolam yang memudar dan kurang terbaca. Kondisi ini dapat meningkatkan risiko kecelakaan bagi wisatawan yang sedang berenang. Beberapa insiden pernah terjadi dan pengelola menanggung biaya pengobatan wisatawan (Darma, 2023). Kurangnya informasi yang jelas mengenai fasilitas dan keamanan menunjukkan bahwa pelayanan masih dilakukan secara reaktif dan belum berbasis pada upaya pencegahan.

Selain itu, aksesibilitas menuju Air Sanih belum sepenuhnya memenuhi harapan wisatawan, baik dari segi ketersediaan transportasi, informasi penunjuk arah, maupun kondisi infrastruktur pendukung (Putri & Yasa, 2022). Promosi destinasi juga belum dilakukan secara optimal sehingga popularitas Air Sanih masih kalah dibandingkan destinasi unggulan lainnya di Buleleng. Hal tersebut menjadi hambatan dalam mendorong pengembangan destinasi agar dapat bersaing dan menarik lebih banyak wisatawan.

Penelitian yang secara khusus mengkaji persepsi wisatawan mengenai aksesibilitas dan kepuasan

terhadap destinasi di Bali Utara masih terbatas. Padahal, aspek tersebut memiliki peran penting dalam memengaruhi kualitas pengalaman berwisata serta keinginan wisatawan untuk berkunjung kembali (Puriningsih, 2018). Sebagian besar studi sebelumnya berfokus pada destinasi pariwisata utama di Bali, terutama di wilayah Bali Selatan, sehingga destinasi yang sedang berkembang seperti Air Sanih kurang mendapatkan perhatian akademik.

Berdasarkan kondisi tersebut, kajian mengenai “Karakteristik, Persepsi, Dan Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan, Fasilitas, Dan Aksesibilitas Di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih” perlu dilakukan. Penelitian ini ditempatkan dalam bidang Geografi Pariwisata dengan penekanan pada pendekatan keruangan dan kelingkungan, khususnya dalam menganalisis keterjangkauan wilayah, kondisi aksesibilitas, serta interaksi antara wisatawan, ruang, dan lingkungan destinasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas aksesibilitas, pelayanan, dan tingkat kepuasan wisatawan, serta menjadi dasar dalam perumusan strategi pengembangan destinasi wisata yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed methods dengan desain explanatory sequential, yaitu penelitian yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif secara berurutan. Tahap pertama dilakukan pengumpulan dan analisis data kuantitatif untuk mengukur persepsi wisatawan terhadap aksesibilitas, pelayanan, fasilitas, dan tingkat kepuasan di Destinasi Wisata Kolam

Renang Air Sanih. Selanjutnya, hasil analisis kuantitatif diperdalam melalui pendekatan kualitatif menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memberikan penjelasan yang lebih komprehensif terhadap temuan penelitian.

Lokasi penelitian berada di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih, Desa Bukti, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Populasi penelitian adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke destinasi tersebut. Penentuan jumlah responden dilakukan menggunakan rumus Slovin, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu wisatawan yang ditemui secara langsung di lokasi penelitian dan bersedia menjadi responden. Informan pada penelitian kualitatif dipilih secara purposive berdasarkan keterkaitan dengan pengelolaan dan aktivitas wisata di Air Sanih. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner, wawancara mendalam, dan observasi lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan, serta literatur yang relevan. Instrumen penelitian berupa kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat. Pengukuran kualitas pelayanan mengacu pada metode Service Quality (SERVQUAL) yang meliputi lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1 Profil dan Karakteristik Wisatawan di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih didominasi

oleh wisatawan perempuan (76,5%), berusia ≤ 22 tahun (64,7%), berasal dari wisatawan lokal dan domestik (88,2%), serta menggunakan sepeda motor sebagai moda transportasi utama (76,5%). Sebagian besar wisatawan merupakan pengunjung harian (82,4%) dengan tipe kunjungan bersama keluarga (47,1%) dan rombongan (41,2%). Selain itu, sebanyak 41,2% responden telah berkunjung lebih dari tiga kali, yang menunjukkan adanya kecenderungan wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang. Karakteristik tersebut menggambarkan bahwa Air Sanih lebih banyak dimanfaatkan sebagai destinasi rekreasi keluarga dengan akses yang didominasi kendaraan pribadi. Data disajikan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Karakteristik Responden di Destinasi Wisata Air Sanih

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	4	23,5%
	Perempuan	13	76,5%
Usia	≤ 22 tahun	11	64,7%
	> 22 tahun	6	35,3%
Asal Wisatawan	Lokal & Domestik	15	88,2%
	Mancanegara	2	11,8%
Frekuensi Kunjungan	1 kali	5	29,4%
	2-3 kali	5	29,4%
	> 3 kali	7	41,2%
Moda Transportasi	Motor	13	76,5%
	Mobil	2	11,8%
	Bus	2	11,8%
Lama Tinggal	Kunjungan harian	14	82,4%
	Lebih dari 1 hari	3	17,6%
Tipe Wisatawan	Keluarga	8	47,1%
	Rombongan	7	41,2%
	Individu	2	11,8%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	10	58,8%
	Swasta	3	17,6%
	Wirausaha	2	11,8%
	PNS	1	5,9%
	Petani	1	5,9%

3.1.1 Persepsi wisatawan terhadap aksesibilitas di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih Pembelajaran

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi wisatawan terhadap aksesibilitas di Destinasi Wisata

Kolam Renang Air Sanih dianalisis melalui empat indikator utama yang mencerminkan kemudahan akses menuju lokasi wisata. Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 5, kemudian diolah untuk memperoleh nilai rata-rata sebagai dasar penentuan kategori penilaian. Secara umum, hasil pengolahan data menunjukkan bahwa aksesibilitas di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih telah dinilai sangat baik oleh wisatawan. Hal ini ditunjukkan oleh dominasi jawaban positif yang diberikan responden pada setiap pernyataan

Data persepsi wisatawan terhadap aksesibilitas diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 17 responden menggunakan skala Likert dengan rentang skor 1–5. Setiap alternatif jawaban diberikan bobot penilaian, yaitu skor 5 untuk jawaban sangat setuju, skor 4 untuk setuju, skor 3 untuk cukup setuju, skor 2 untuk tidak setuju, dan skor 1 untuk sangat tidak setuju. Seluruh jawaban responden kemudian dihitung untuk memperoleh skor total pada masing-masing pernyataan.

Perhitungan skor total dilakukan dengan mengalikan jumlah responden pada setiap pilihan jawaban dengan bobot nilai skala Likert. Rumus yang digunakan untuk menghitung skor

$$ST = (f1 \times b1) + (f2 \times b2) + (f3 \times b3) + (f4 \times b4) + (f5 \times b5)$$

total adalah sebagai berikut:

Keterangan:

ST : skor total

f : frekuensi jawaban responden

b : bobot nilai skala *Likert*

Sebagai contoh, perhitungan skor total pada pernyataan pertama (P1) dilakukan sebagai berikut:

$$ST = (10 \times 5) + (4 \times 4) + (2 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) = 74$$

Berdasarkan hasil tersebut diperoleh skor total sebesar 74. Selanjutnya, nilai rata-rata dihitung dengan membagi skor total dengan jumlah responden menggunakan rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{74}{17} = 4,35$$

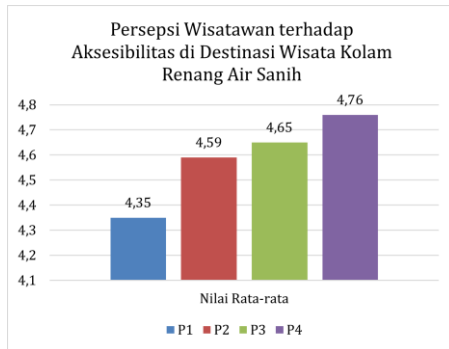
Perhitungan yang sama dilakukan pada seluruh indikator sehingga diperoleh hasil:

- P1 = 4,35
- P2 = 4,59
- P3 = 4,65
- P4 = 4,76

Selanjutnya, rata-rata keseluruhan dihitung dengan menjumlahkan seluruh nilai rata-rata indikator kemudian dibagi dengan jumlah indikator pernyataan. Perhitungannya sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{4,35+4,59+4,65+4,76}{4} = 4,59$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,59. Nilai tersebut kemudian diklasifikasikan berdasarkan interval skala Likert untuk menentukan kategori penilaian persepsi wisatawan terhadap aksesibilitas di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih.



Gambar 3.1 Diagram Batang Persepsi Wisatawan terhadap Aksesibilitas di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih

Berdasarkan diagram batang pada Gambar 4.4, seluruh indikator aksesibilitas menunjukkan nilai rata-rata yang berada pada kategori sangat baik. Nilai tertinggi ditunjukkan pada indikator kemudahan akses secara keseluruhan dengan skor 4,76, sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator kemudahan mencapai lokasi dengan skor 4,35. Walaupun demikian, seluruh indikator tetap memperlihatkan kecenderungan penilaian positif dari wisatawan terhadap kondisi aksesibilitas di lokasi penelitian.

Pada pernyataan pertama, kemudahan mencapai lokasi wisata memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,35. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kondisi jalan, petunjuk arah, serta rute perjalanan menuju lokasi telah dinilai memadai oleh sebagian besar responden.

Pada pernyataan kedua mengenai ketersediaan dan kelancaran sarana transportasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,59. Nilai tersebut menunjukkan bahwa

wisatawan tidak mengalami kesulitan berarti dalam menjangkau lokasi wisata.

Selanjutnya, indikator kualitas infrastruktur akses pada pernyataan ketiga memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,65. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi jalan, keamanan, dan kenyamanan perjalanan telah dirasakan baik oleh wisatawan.

Sementara itu, indikator kemudahan akses secara keseluruhan pada pernyataan keempat memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,76. Seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap indikator tersebut. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa jarak tempuh, waktu perjalanan, dan kemudahan menemukan lokasi telah dirasakan sangat baik oleh wisatawan. Dengan demikian, aksesibilitas secara keseluruhan dinilai telah mendukung kenyamanan kunjungan secara optimal.

Untuk memperjelas interpretasi nilai rata-rata yang diperoleh, digunakan interval skala Likert sebagai dasar pengelompokan kategori penilaian yang disajikan pada Tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2
Interval Skala Likert

No	Interval Nilai Rata-rata	Kategori Penilaian
1.	4,21 – 5,00	Sangat Baik
2.	3,41 – 4,20	Baik
3.	2,61 – 3,40	Cukup
4.	1,81 – 2,60	Kurang

5.	1,00 – 1,80	Sangat Kurang
----	-------------	---------------

Berdasarkan interval tersebut, nilai rata-rata keseluruhan hasil kuesioner sebesar 4,59 berada pada kategori sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi wisatawan terhadap aksesibilitas di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih cenderung positif. Penilaian tersebut didasarkan pada pengalaman wisatawan dalam mengakses lokasi yang dinilai mudah, aman, dan nyaman. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi aksesibilitas destinasi telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung.

Persepsi wisatawan terhadap aksesibilitas berada pada kategori sangat baik yang menunjukkan bahwa hambatan menuju lokasi wisata relatif kecil. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa aksesibilitas telah menjadi salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan kenyamanan kunjungan wisata. Oleh karena itu, aksesibilitas dapat dinilai memberikan kontribusi positif terhadap kualitas Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih.

3.1.2 Persepsi dan Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Pelayanan dan Fasilitas

Hasil pengolahan data mengenai persepsi dan tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan dan fasilitas di Destinasi Wisata Air Sanih disajikan pada Tabel 3.3 Data diperoleh melalui penyebaran

kuesioner kepada 17 responden dengan menggunakan skala Likert lima tingkat. Variabel yang dianalisis meliputi pelayanan, fasilitas, dan kepuasan wisatawan. Dengan demikian, data yang diperoleh digunakan untuk menggambarkan kondisi persepsi wisatawan secara menyeluruh.

Analisis dilakukan menggunakan pendekatan statistik deskriptif melalui perhitungan nilai rata-rata pada setiap indikator. Skala yang digunakan terdiri dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju dengan rentang nilai 1 sampai 5. Setiap jawaban responden diberikan bobot sesuai dengan tingkat persetujuannya. Dengan demikian, nilai rata-rata dapat digunakan untuk menentukan kategori penilaian masing-masing indikator.

Rumus yang digunakan dalam perhitungan nilai rata-rata adalah:

$$\bar{X} = \frac{[(5 \times SS) + (4 \times S) + (3 \times CS) + (2 \times TS) + (1 \times STS)]}{N}$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = Nilai Rata-rata
 SS = Sangat Setuju
 S = Setuju
 CS = Cukup Setuju
 TS = Tidak Setuju
 STS = Sangat Tidak Setuju
 N = Jumlah Responden

Sebagai contoh, perhitungan dilakukan pada indikator penampilan petugas (P1). Berdasarkan distribusi jawaban responden, diperoleh nilai SS = 8, S = 6, dan CS = 3. Maka perhitungan tersebut:

$$\bar{X} = \frac{(5 \times 8) + (4 \times 6) + (3 \times 3) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{17}$$

$$\bar{X} = \frac{40 + 24 + 9}{17}$$

$$\bar{X} = \frac{73}{17}$$

$$\bar{X} = 4,29$$

Tabel 3.3
Rekapitulasi Nilai Rata-rata Persepsi dan Kepuasan Wisatawan

No	Variabel	Indikator	Nilai Rata-rata	Kategori
1.	Pelayanan (SERVQUAL)	Penampilan petugas (P1)	4,29	Sangat Baik
		Kesesuaian pelayanan (P2)	4,41	Sangat Baik
		Kecepatan pelayanan (P3)	4,41	Sangat Baik
		Keamanan pelayanan (P4)	4,41	Sangat Baik
		Keramahan petugas (P5)	4,58	Sangat Baik
Rata-rata			4,42	
No	Variabel	Indikator	Nilai Rata-rata	Kategori
2.	Fasilitas	Kebersihan kolam (F1)	4,29	Sangat Baik
		Kebersihan toilet (F2)	4,47	Sangat Baik
		Ketersediaan parkir (F3)	4,23	Sangat Baik
		Area istirahat (F4)	4,76	Sangat Baik
		Informasi fasilitas (F5)	4,64	Sangat Baik
Rata-rata			4,48	
No	Variabel	Indikator	Nilai Rata-rata	Kategori
3.	Kepuasan	Kepuasan keseluruhan (K1)	4,64	Sangat Baik
		Minat kunjungan ulang (K2)	4,70	Sangat Baik
		Merekomendasikan (K3)	4,64	Sangat Baik
Rata-rata			4,66	

Berdasarkan Tabel 3.3, variabel pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,42 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai tertinggi terdapat pada indikator keramahan petugas sebesar 4,59. Nilai terendah terdapat pada indikator penampilan petugas sebesar 4,29. Dengan demikian, interaksi petugas menjadi faktor dominan dalam membentuk persepsi pelayanan wisatawan.

Pada variabel fasilitas, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,48 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai tertinggi terdapat pada indikator area istirahat sebesar 4,76. Nilai terendah terdapat pada indikator ketersediaan parkir sebesar 4,24. Dengan demikian, fasilitas utama telah dinilai baik, meskipun fasilitas pendukung masih perlu diperhatikan.

Variabel kepuasan wisatawan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,67 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai tertinggi terdapat pada indikator minat kunjungan ulang sebesar 4,71. Hal ini menunjukkan adanya kecenderungan loyalitas wisatawan terhadap destinasi. Dengan demikian, pengalaman yang diperoleh wisatawan memberikan kesan yang positif.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Bapak Nyoman Sudiasa, selaku pihak pengelola yang menyatakan bahwa:

“Tingkat kepuasan wisatawan secara umum dinilai cukup baik, terutama karena kondisi air yang jernih dan kebersihan kolam yang terjaga. Penilaian kepuasan masih dilakukan secara sederhana melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas dan respons pengunjung. Meskipun demikian, keluhan tetap ada, terutama pada saat hari libur, seperti masalah keamanan di area permainan anak dan kebutuhan fasilitas tambahan seperti P3K.”

Selain itu, hasil wawancara dengan Bapak Made Sutisna, selaku petugas keamanan juga menunjukkan bahwa:

“Tingkat kepuasan wisatawan dinilai cukup baik dan cenderung meningkat, khususnya dari wisatawan domestik. Kepuasan ini terutama dipengaruhi oleh kualitas air yang masih alami dan bersumber langsung dari mata air tanpa campuran bahan kimia. Namun demikian, keluhan tetap

muncul, terutama saat jumlah pengunjung membludak, seperti keterbatasan fasilitas kamar mandi serta masalah kebersihan akibat perilaku sebagian pengunjung yang membuang sampah sembarangan.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan serta kondisi lingkungan fisik destinasi. Kebersihan kolam dan kejernihan air menjadi faktor utama yang membentuk persepsi positif wisatawan. Namun demikian, peningkatan jumlah pengunjung pada waktu tertentu menimbulkan kendala dalam pengelolaan fasilitas. Dengan demikian, diperlukan upaya peningkatan pengelolaan dan pengawasan secara berkelanjutan.

Temuan tersebut menunjukkan adanya kesesuaian dengan hasil analisis kuantitatif yang telah dipaparkan sebelumnya, dimana seluruh variabel memperoleh kategori sangat baik. Meskipun demikian, penelitian ini tidak mengukur variabel harapan wisatawan secara kuantitatif dalam perhitungan nilai rata-rata.

Indikasi harapan wisatawan tetap dapat diidentifikasi secara kualitatif melalui berbagai keluhan dan masukan yang muncul di lapangan. Keterbatasan fasilitas seperti kamar mandi, kebutuhan fasilitas P3K, serta aspek keamanan pada kondisi tertentu mencerminkan adanya ekspektasi wisatawan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas.

Berdasarkan hal tersebut, analisis *service quality* dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan persepsi wisatawan terhadap lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penilaian difokuskan pada kondisi yang dirasakan secara langsung oleh wisatawan selama berkunjung. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan kualitas pelayanan secara aktual di lapangan. Dengan demikian, hasil analisis mencerminkan pengalaman nyata wisatawan.

Pada dimensi *tangible*, kondisi fasilitas dinilai dalam keadaan baik dan memadai oleh responden. Hal ini ditunjukkan oleh tingginya penilaian terhadap kebersihan dan kenyamanan area. Responden cenderung memberikan jawaban sangat setuju terhadap indikator yang diamati. Dengan demikian, dimensi *tangible* berada dalam kategori sangat baik.

Pada dimensi *reliability*, pelayanan dinilai telah diberikan secara konsisten dan sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Petugas dianggap mampu menjalankan tugas dengan baik dan tepat. Responden memberikan penilaian tinggi terhadap keandalan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, dimensi *reliability* menunjukkan hasil yang sangat baik.

Pada dimensi *responsiveness*, petugas dinilai tanggap dalam merespons kebutuhan wisatawan. Permintaan dan pertanyaan wisatawan dapat ditangani dengan

cepat dan tepat. Hal ini tercermin dari nilai rata-rata yang tinggi pada indikator terkait. Dengan demikian, dimensi *responsiveness* berada dalam kategori sangat baik.

Pada dimensi *assurance*, rasa aman dan kepercayaan wisatawan terhadap pelayanan dinilai tinggi. Kompetensi dan sikap profesional petugas menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan tersebut. Responden memberikan penilaian positif terhadap jaminan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, dimensi *assurance* termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada dimensi *empathy*, petugas dinilai memiliki kepedulian dan perhatian terhadap wisatawan. Sikap ramah dan kemampuan memahami kebutuhan pengunjung menjadi aspek yang menonjol. Hal ini terlihat dari tingginya nilai pada indikator keramahan petugas. Dengan demikian, dimensi *empathy* menjadi salah satu faktor yang paling dominan.

Dalam penelitian ini, analisis *service quality* dilakukan berdasarkan persepsi wisatawan sebagai subjek penelitian. Variabel harapan tidak diikutsertakan dalam analisis kuantitatif maupun dalam perhitungan nilai rata-rata. Meskipun demikian, aspek harapan tetap dikaji melalui data kualitatif yang diperoleh dari hasil wawancara. Dengan demikian, interpretasi yang dihasilkan menjadi lebih menyeluruh.

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa persepsi wisatawan terhadap pelayanan dan fasilitas berada pada kategori sangat baik. Hasil tersebut

didukung oleh nilai rata-rata yang tinggi pada seluruh indikator. Temuan kualitatif juga memperkuat hasil tersebut meskipun terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan fasilitas dinilai telah mampu memenuhi kebutuhan wisatawan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh aksesibilitas, pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih, dapat disimpulkan bahwa secara umum ketiga variabel tersebut telah dinilai baik oleh wisatawan. Aksesibilitas menuju destinasi sudah cukup mudah dijangkau meskipun masih terdapat keterbatasan pada aspek transportasi umum. Pelayanan yang diberikan oleh pengelola secara umum juga sudah baik, namun masih terdapat variasi konsistensi dalam kualitas layanan yang dirasakan wisatawan. Sementara itu, fasilitas yang tersedia telah cukup memadai, meskipun pada kondisi tertentu masih terdapat keterbatasan dalam hal kapasitas dan kenyamanan saat jumlah pengunjung meningkat.

Kepuasan wisatawan di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih secara umum berada pada kategori baik, namun belum sepenuhnya mencapai kondisi yang optimal dan stabil. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun wisatawan merasa puas terhadap pengalaman yang diperoleh, masih terdapat ruang untuk peningkatan agar kepuasan dapat

lebih konsisten pada seluruh indikator. Dengan demikian, kepuasan wisatawan tidak hanya ditentukan oleh satu aspek, tetapi merupakan hasil dari interaksi antara aksesibilitas, pelayanan, dan fasilitas secara simultan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki peran yang saling berkaitan dalam membentuk pengalaman wisatawan. Aksesibilitas menjadi faktor awal yang memengaruhi kemudahan wisatawan dalam menjangkau destinasi, pelayanan menentukan kualitas interaksi selama kunjungan, sedangkan fasilitas berperan dalam mendukung kenyamanan wisatawan. Ketiga aspek tersebut secara bersama-sama membentuk persepsi dan kepuasan wisatawan terhadap destinasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan wisatawan di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih bersifat multidimensional dan dipengaruhi oleh kombinasi antara aksesibilitas, pelayanan, dan fasilitas. Oleh karena itu, peningkatan pada ketiga aspek tersebut secara terintegrasi diperlukan untuk mencapai kepuasan wisatawan yang lebih optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 5(2), 180–194.
- Apriani, N. L., Suharsono, N., & Tripalupi, L. E. (2020). Persepsi Wisatawan Terhadap Objek Daya Tarik Wisata Tenganan Pegringsingan, Kabupaten Karangasem. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 12(1).
<https://doi.org/10.33474/penataran.v2i2.481>
- Arismayanti, N. K., Andiani, N. D., & Kusyanda, M. R. (2024). Tourist satisfaction model: Structural relationship of destination image, electronic word of mouth, and service quality in Bali destination. *Nurture*, 18(2), 360–372.
<https://doi.org/10.23887/jjpe.v12i1.22930>
- Artini, N. L. R., & Yulianthini, N. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Air Terjun Sekumpul. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(3).
<https://doi.org/10.55951/nurture.v18i2.623>
- Aziz, Z. A., Suprpto, H., & Sudaryoto. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Pengalaman Pengunjung Terhadap Loyalitas Pengunjung Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pengunjung (Survey Pada Pengunjung Wisata Umbul Ponggok Klaten). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 17(2).
<https://doi.org/10.14710/jsmo.v17i2.32470>
- Bulelengkab. (2025, February 7). Fokus Destinasi Baru, Dispar Buleleng Targetkan 1,7 Juta Kunjungan Wisatawan. Pemkab Buleleng.

- https://bulelengkab.go.id/informasi/detail/berita/88_fokus-destinasi-baru-dispar-buleleng-targetkan-17-juta-kunjungan-wisatawan
- Chairunnissa, N., Nurbaeti, Wulan, S., Mariati, S., & Muhandiansyah, D. (2025). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi, di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk, Jakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 30(1), 51. <https://doi.org/10.30647/jip.v30i1.1809>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty (Tinjauan Teoritis) (1st ed.). CV IRDH.
- Creswell, J. W. (2022). A Concise Introduction to Mixed Methods Research (G. Dickens, Ed.; 2nd ed.). SAGE Publishing.
- Damasdino, F. (2015). Studi Karakteristik Wisatawan Dan Upaya Pengembangan Produk Wisata Tematik Di Pantai Goa Cemara, Pantai Kuwaru, Dan Pantai Pandansimo Baru Kabupaten Bantul. *Jurnal Media Wisata*, 13(2). <https://doi.org/10.36276/MWS.V13I2.130>
- Darma, N. (2023, January 16). Mandi di Air Sanih, Anak 14 Tahun Nyaris Tewas. *Balipuspanews.Com*. <https://www.balipuspanews.com/mandi-di-air-sanih-anak-14-tahun-nyaris-tewas.html>
- Desa Bukti. (2018, October 10). Kolam Renang Alam Air Sanih. <https://Bukti-Buleleng.Desa.Id/Index.Php/First/Artikel/60-Kolam-Renang-Alam-Air-Sanih>
- Dewi, L. P. T. A., & Musmini, L. S. (2023). Literature Review: Pengalaman dan Kepuasan Wisatawan terhadap Niat Berkunjung Kembali ke Desa Wisata. *Jurnal Manajemen dan Pariwisata*, 6(2), 700–703. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i2.67540>
- Dewi, R., Ahmady, Z., & Sakir, S. (2024). Strategi Manajemen Pemasaran Destinasi Pariwisata Berkelanjutan: Suatu Kajian Literatur. *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis Dan Manajemen*, 5(3), 68–79. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v5i03.169>
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali. (2024, April 26). Buku Statistik Pariwisata Tahun 2023. *Disparda.Baliprov.Go.Id*.
- Firmansyah, A., Riyadi, A., & Hutagalung, M. H. (2025). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Sentimen Media Sosial Terhadap Kepuasan Pengunjung di Pantai Ancol. *Jurnal Pariwisata, Bisnis Dan Digital*, 1(1). <https://doi.org/10.30647/jpbd.v1i1.1951>
- Gai, A. M., Ratar, M., Melumpi, M. H., & Paru, M. A. (2024). Destinasi Wisata Unggulan: Strategi Pengembangan dan Pemasaran (1st ed.). PT Media Penerbit Indonesia.
- Hartana, P. H. C., Dianasari, D. A. M. L., & Lilasari, L. N. T. (2022). Persepsi Wisatawan Domestik Milenial Terhadap Kualitas Desa Canggü Sebagai Destinasi Pariwisata Di Bali. *Jurnal Kepariwisata*, 21(1), 89–97. <https://doi.org/10.52352/jpar.v21i1.609>

- Irawan, A. B. A., Citra, I. P. A., & Sarmita, I. M. (2019). Strategi Pengembangan Desa Wisata Air Sanih Di Desa Bukti. *Jurnal Pendidikan Geografi Undiksha*, 7(3).
<https://doi.org/10.23887/jjpg.v7i3.21626>
- Jajang, M., Yulisetiarni, D., & P, H. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Pulau Merah Kabupaten Banyuwangi (Analysis Of Customer Satisfaction On Quality Of Service In Tourism Beach Red Island Visitor District Banyuwangi). *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 5(1), 189–193.
<https://doi.org/10.19184/ejeba.v5i2.8683>
- Jayadi, K. A. S., Mananda, I. GPB. S., & Karini, N. M. O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kebun Raya “Eka Karya” Bali Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 10(2).
<https://doi.org/10.24843/ipta.2022.v10.i02.p02>
- Jayadi, Wahim, I., & Pidada, I. A. Y. S. D. U. (2024). Karakteristik Wisatawan Yang Berkunjung Ke Desa Wisata Bonjeruk. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(1).
<https://doi.org/10.53625/jirk.v4i1.7912>
- Kabupaten Buleleng. (2021). Geografis dan Iklim. *Bulelengkab.Go.Id*.
https://bulelengkab.go.id/informasi/detail/profil/68_geografis-dan-iklim
- Khadijah, S. A. R., Ayu, J. P., DC, Y. P. P. W., Hamdani, A. R. T., & Rachmawati, D. (2025). Pengembangan Wisata Berkelanjutan dan Konservasi Ekosistem Darat di Taman Nasional Komodo. *Indonesian, Tourism, Hospitality, And Recreation*, 8(1).
<https://doi.org/10.17509/jithor.v8i1>
- Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. O. (2018). *Principles of Marketing*, 17th Edition (L. Albelli, Ed.; 17th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip., Bowen, John., Makens, J. C. ., & Baloglu, Seyhmus. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism*, Global Edition, 7/E (D. Fox, Ed.; 7th ed.). Pearson Education Limited.
- Kurniasari, K. K., Ayu, J. P., & Octavanny, V. (2022). Understanding Tourists' Motivation in Virtual Tour. *International Journal of Applied Sciences in Tourism and Events*, 6(1), 31–41.
<https://doi.org/10.31940/ijaste.v6i1.31-41>
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif (F. Annisya & Sukarno, Eds.). Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Langga, K. (2021). Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Daya Tarik Wisata Di Pantai Nembrala Kabupaten Rote Ndao. *Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 4(1), 97–118.
<https://doi.org/10.46837/journey.v4i1.72>
-

- Nabila, A. D., & Widiyastuti, D. (2018). Kajian Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas untuk Pengembangan Pariwisata Umbul Ponggok di Kabupaten Klaten. *Jurnal Bumi Indonesia*, 7(2).
- Nago, L. F., Hamzah, S. N., & Panigoro, C. (2024). Persepsi Wisatawan terhadap Destinasi Wisata Pantai Tilalohe, Kabupaten Gorontalo. *Buletin Ilmiah Marina Sosial Ekonomi Kelautan Dan Perikanan*, 10(1), 49–58.
<https://doi.org/10.26555/ijain.v8i1.800>
- Nazwirman, & Zain, E. (2019). Analisis Karakteristik Wisatawan Lokal Monumen Nasional DKI Jakarta. *Journal of Economics and Business Aseanomics (JEBA)*, 4(1), 44–55.
<https://doi.org/10.33476/j.e.b.a.v4i1.1238>
- Nurliza, Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Pantai Tanjung Pinggir Di Batam. *Jurnal Mekar*, 2(2).
<https://doi.org/10.59193>
- Nurmawati, Asriati, N., & Harjanti, D. T. (2021). Faktor-Faktor Geografi Yang Mendukung Kegiatan Pariwisata Pantai Puteri Serayi Di Desa Jawai Laut. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)*, 10(11).
<https://doi.org/10.26418/jppk.v10i11.50387>
- Nursingih, T. R., & EP, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Umbul Ponggok Klaten Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(1), 66–76.
<https://doi.org/10.14710/jiab.2018.19071>
- Oktavia, D., Normulyana, S., Verliana, V., & Adinda, Y. T. (2025). Penerapan Konsep Esensial Geografi Pariwisata Pada Objek Wisata Danau Toba Sumatera Utara. *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 4(1).
<https://doi.org/10.37680/pediaqu.v4i1.1757>
- Pertiwi G, R., Johannes, & Yacob, S. (2020). Persepsi Masyarakat Desa Wisata Lempur Terhadap Atribut Pengembangan Dan Pariwisata Berkelanjutan (Community Perceptions Of Rural Tourism On The Attributes Of Development And Sustainable Tourism). *Jurnal Dimakia Manajemen*, 7(2), 78–88. www.wildsumatera.com
- Prasetyo, K. N., Suardana, I. W., & Suwena, I. K. (2022). Karakteristik, Motivasi, Dan Sikap Wisatawan Mancanegara Menggunakan Paket Wisata Mobil Vw Safari Di Ubud Vw Tour. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 10(1), 2338–8633.
<https://doi.org/10.24843/IPTA.2022.v10.i01.p20>
- Prayitno, M. N. A., Sikana, A. M., Setyaningsih, P. W., Husein, A. R., & Susilawati, S. A. (2022). Analisis Prespektif Masyarakat Mengenai Accessibilitiys Amenities, Dan Ancillary Services Terhadap Potensi Pengembangan Desa Wisata Umbulrejo, Ponjong, Gunungkidul. 10(2), 227–240.
<https://doi.org/10.31764/geography.v10i2.10024>
- Puriningsih, F. S. (2018). Meningkatkan Aksesibilitas Wilayah dengan Dukungan

- Kapal Pelayaran Rakyat (Increasing Regional Accessibility by the Supporting of People Shipping). *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 20(20), 78–87. <https://doi.org/10.25104/transla.v20i2.815>
- Putri, D. A. H., & Yasa, I. K. W. (2022). Integrated marketing communication in increasing of Foreign tourists visits at Air Sanih tourism object Buleleng Regency. *Int. J. Adv. Multidiscip. Res*, 9(8), 21–34. <https://doi.org/10.22192/ijamr.2022.09.08.004>
- Rahmawati, P. I., & Arsudipta, K. (2022). Strategi Pengembangan Dan Tata Kelola Kepariwisata Kota Singaraja. *SARASWATI Jurnal Kelitbangan Kabupaten Buleleng*, 1(2).
- Ridwan, M., & Sukriadi, E. H. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung (The Effect Of Tourist Facilities And Service Quality On The Satisfaction Of Visitors To The Forest Park Ir. H. Djuanda Bandung). *Jurnal Manajemen Dan Pariwisata*, 1(2). <https://doi.org/10.32659/jmp.v1i2.212>
- Samudero, R. S. (2025, March 4). Bali Sumbang 44 Persen Devisa Sektor Pariwisata Nasional. *DetikBali*. <https://www.detik.com/bali/berita/d-7806879/bali-sumbang-44-persen-devisa-sektor-pariwisata-nasional>
- Setiyowati, A., Purnomo, H., & Kurriwati, N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Destinasi Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(15), 102–114. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13768524>
- Shanti, N. P. K., & Nasikh. (2023). Pengaruh Kunjungan Wisatawan, Jumlah Objek Wisata, dan Lama Menginap dalam Pengembangan Ekonomi Lokal Provinsi Bali. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5(4), 1507–1515. <https://doi.org/10.37034/infeb.v5i4.787>
- Sinaga, K. (2018). Pengembangan Pariwisata Dalam Komunikasi Budaya Lokal Di Kabupaten Toba Samosir. *Jurnal Network Media*, 1(1). <https://doi.org/10.46576/jnm.v1i1.609>
- Sinaga, R. P., Kanca, I. N., & Lesmana, K. Y. P. (2022). Persepsi Wisatawan Terhadap Wahana Olahraga di Krisna Waterpark. *Jurnal Ilmu Keolahragaan Undiksha*, 10(1), 89–95. <https://doi.org/10.23887/jiku.v10i1.48724>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1). <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Slamet, I. W. A., Sudiarta, I. N., & Suardana, I. W. (2015). Persepsi Wisatawan Terhadap

- Aksesibilitas Dari Penelohan Menuju Objek Wisata Toya Bungkah Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli. *Jurnal IPTA*, 3(1). <https://doi.org/10.24843/IPTA.2015.v03.i01.p01>
- Sobirin, A., & Mariya, S. (2024). Analisis Kelayakan Objek Wisata Danau Rayo Kabupaten Musi Rawas Utara. *Jurnal Buana*, 8(2). <https://doi.org/10.24036/buana/vol8-iss2/3401>
- Suarnayasa, K., & Haris, I. A. (2019). Persepsi Wisatawan Terhadap Keberadaan Objek Wisata Air Terjun Di Dusun Jembong. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 9(2). <https://doi.org/10.23887/jjpe.v9i2.20132>
- Sudirman, Moulana, R., & Iqbar. (2020). Persepsi Publik Terhadap Kompleksitas Kewisataan di Kampung Wisata Agusen, Kecamatan Blangkejeren, Kabupaten Gayo Lues (Public Perceptions of the Complexity of Tourism in Agusen Tourism Village, Blangkejeren District, Gayo Lues Regency). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pertanian*, 5(1), 605–614. <https://doi.org/10.17969/jimfp.v5i1.13727>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Sutopo, Ed.; 5th ed.). ALFABETA. www.cvalfabetabeta.com
- Sukadana, G. N. S., Parma, I. P. G., & Widiastini, N. M. A. (2025). Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Dampak Pembangunan Akomodasi Pariwisata Di Desa Petulu, Ubud, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 8(3), 142–149. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v8i3.105538>
- Sulistiyana, R. T., Hamid, D., & Devi Farah Azizah. (2015). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Museum Satwa). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 25(1).
- Syahrial, & Badollahi, Muh. Z. (2020). Development of a Community-Based Marine Tourism Attraction in the Samboang Beach in Bulukumba Regency. *Journal La Bisecoman*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.37899/journallabisecoman.v1i2.83>
- Tenda, M. P., Selamat, M., & Alelo, M. (2022). Potensi Penyediaan Akomodasi Homestay Dalam Menunjang Pengembangan Atraksi Wisata Pantai Tanjung Woka. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata Edisi*, 5(2). <https://doi.org/10.35729/jhp.v5i2.108>
- Wiyana, S. T. (2017). Pengaruh Fasilitas Wisatawan Terhadap Motivasi Kunjungan Wisatawan (Studi Kasus Kunjungan Wisatawan Kota Solo) Influence of Tourist Facility to Visit Tourist Motivation (Case Study of Solo Tourist Visitor). *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 3(2), 294–374. <https://doi.org/10.30813/jhp.v3i2.1339>
- Wusko, A. U., & Khoviyah, S. N. (2024). Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Memorable Tourism Experience Dan Revisit Intention (Survey Pengunjung Wisata Hawaii Waterpark Malang). *Jurnal Ilmu*

- Administrasi Bisnis, 13(1),
199–207.
<https://doi.org/10.14710/jiab.2024.40599>
- Yorika, R., Nugroho, R. A., & Syafitri, E. D. (2021). Analisis Karakteristik Pengunjung Obyek Wisata Kebun Raya Balikpapan. JSHP: Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan, 5(2).
<https://doi.org/10.32487/jshp.v5i2.1079>
- Yunita, M. (2018). Pengaruh Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Kopicie Jalan Gatot Subroto Kota Medan. Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 6(1).
<https://doi.org/10.36490/jmdb.v6i1.65>