Manajemen dan Pariwisata p-ISSN 2829-5692
e-ISSN 2964-3961
Volume 3 Nomor 2, Oktober 2024

PERAN FASILITAS DAN PETUGAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUTUSAN BERKUNJUNG KE LABUAN BAJO

(*THE ROLE OF FACILITIES AND SERVICE OFFICERS IN ENHANCING THE DECISION TO VISIT LABUAN BAJO*)

Hendrikus Yowanto Gana
Universitas Winaya Mukti
yogagana25571@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted in Labuan Bajo to analyze the influence of the variables of facilities and staff service on tourists' visiting decisions using a quantitative method. The results of the descriptive analysis indicate that respondents' assessments of the research variables are generally in the good category, as reflected by the high level of agreement regarding the condition of each variable. Two independent variables were found to have a significant impact on the decision to visit. Data analysis using SPSS produced an F-value of 34.133, which is greater than the F-table value, confirming a significant influence of facilities and staff service on the visiting decision, with a coefficient of determination of 33.3%. However, this influence is not yet optimal, necessitating strategic measures to improve the quality of facilities and services. This study provides important insights for destination managers.

Keywords: Facilities, Staff Service, Visiting Decision, Labuan Bajo

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Labuan Bajo untuk menganalisis pengaruh variabel fasilitas dan pelayanan petugas terhadap keputusan berkunjung wisatawan dengan menggunakan metode kuantitatif. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap variabel-variabel penelitian secara umum berada dalam kategori baik, tercermin dari tingginya tingkat persetujuan terhadap kondisi masing-masing variabel. Dua variabel independen ditemukan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung. Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan SPSS menghasilkan nilai Fhitung sebesar 34,133, yang lebih besar dari Ftabel, menegaskan adanya pengaruh signifikan antara fasilitas dan pelayanan petugas terhadap keputusan berkunjung, dengan koefisien determinasi sebesar 33,3%. Meskipun demikian, pengaruh ini belum optimal, sehingga diperlukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pengelola destinasi.

Kata Kunci: Fasilitas, Petugas Pelayanan, Keputusan Berkunjung, Labuan Bajo

p-ISSN 2829-5692
e-ISSN 2964-3961
Volume 3 Nomor 2, Oktober 2024

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Perekonomian merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia terus meningkat, yang menyebabkan ekonomi mengalami pertumbuhan dan perubahan secara berkelanjutan. Perubahan ini tercermin dalam berbagai aspek seperti inflasi, pengangguran, kesempatan kerja, dan produksi. Jika perubahan ini dikelola dengan tepat, perekonomian dapat berjalan stabil dan berdampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat.

Salah satu sektor yang memiliki potensi besar untuk mendorong pertumbuhan ekonomi di masa depan adalah pariwisata. Industri pariwisata diprediksi akan terus berkembang seiring dengan prospek ekonomi makro yang kondusif serta didukung oleh perbaikan iklim investasi. Momentum ini merupakan kesempatan yang baik untuk menarik minat investor dalam berinvestasi di sektor-sektor yang memiliki nilai tambah, termasuk pariwisata. Langkah ini diharapkan mampu mendukung keberlanjutan ekonomi Indonesia dalam jangka panjang.

Saat ini, pariwisata telah menjadi salah satu industri terbesar dan sektor jasa dengan tingkat pertumbuhan tercepat di Indonesia. Pembangunan di bidang pariwisata tidak hanya memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat, tetapi juga memenuhi kebutuhan individu akan rekreasi. Pariwisata menawarkan kesempatan untuk menghilangkan kejenuhan, menambah wawasan, mengatasi stres, dan menikmati situs bersejarah. Daerah yang memiliki potensi wisata akan memperoleh keuntungan besar dari wisatawan lokal maupun mancanegara, yang pada akhirnya meningkatkan pendapatan daerah. Dengan meningkatnya kunjungan wisatawan, peluang bagi bisnis penyedia akomodasi juga semakin besar melalui peningkatan fasilitas, keamanan, kenyamanan, dan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan.

Namun, dalam praktiknya, jumlah kunjungan wisatawan ke Labuan Bajo menunjukkan fluktuasi yang cenderung menurun, seperti yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Table 1
Jumlah Kunjungan

No	Tahun	Jumlah kunjungan
1	2016	256.609
2	2017	163.053
3	2018	135.594
4	2019	83.712
5	2020	44.505
6	2021	60.439
7	2022	170.354

Sumber : Disporapor Kab Manggarai Barat

p-ISSN 2829-5692
e-ISSN 2964-3961
Volume 3 Nomor 2, Oktober 2024

Berbagai faktor memengaruhi keputusan wisatawan dalam memilih untuk mengunjungi suatu objek wisata, dengan salah satu yang paling menonjol adalah ketersediaan fasilitas di lokasi tersebut. Perusahaan yang mampu menciptakan suasana yang menyenangkan dan menawarkan desain fasilitas yang menarik memainkan peran penting dalam meningkatkan minat konsumen untuk melakukan pembelian. Sinergi antara kualitas pelayanan dan daya tarik fasilitas tidak hanya memperkuat daya saing destinasi, tetapi juga memperkaya pengalaman wisatawan secara keseluruhan, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk mengambil keputusan berkunjung. Lebih jauh lagi, kualitas pelayanan terbukti menjadi faktor kunci dalam memengaruhi keputusan pembelian, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian Edison, Kartika, dan Azhari (2020).

Ada beberapa tantangan yang perlu diatasi dalam upaya meningkatkan kunjungan wisatawan ke Labuan Bajo diantaranya :

1. Infrastruktur Terbatas. Meskipun telah ada beberapa perbaikan dalam infrastruktur, Labuan Bajo masih menghadapi keterbatasan dalam hal aksesibilitas. Bandara Komodo Labuan Bajo adalah pintu masuk utama ke wilayah ini, tetapi belum mampu menampung jumlah wisatawan yang terus meningkat. Perlu ditingkatkan infrastruktur transportasi, seperti perbaikan jalan dan pelabuhan, untuk memudahkan akses ke Labuan Bajo.
2. Promosi Terbatas. Meskipun memiliki potensi besar sebagai tujuan wisata, promosi Pemerintah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Manggarai Barat masih terbatas. Upaya promosi harus lebih ditingkatkan untuk meningkatkan kesadaran tentang Labuan Bajo sebagai destinasi wisata yang menarik. Ini termasuk kampanye pemasaran yang lebih kuat di tingkat nasional dan internasional.
3. Konservasi Alam. Salah satu daya tarik utama Labuan Bajo adalah Taman Nasional Komodo dan ekosistem lautnya yang unik. Penting untuk menjaga keseimbangan antara meningkatnya jumlah wisatawan dan perlindungan lingkungan. Pemerintah perlu berkolaborasi dengan lembaga konservasi dan organisasi lingkungan untuk memastikan bahwa pariwisata berkelanjutan menjadi prioritas.
4. Kualitas Layanan. Untuk menjaga kunjungan berulang, kualitas layanan di Labuan Bajo perlu ditingkatkan. Ini termasuk akomodasi yang lebih baik, restoran, dan kualitas petugas pelayanan pelayanan wisata lainnya. Pemerintah daerah juga harus berinvestasi dalam pelatihan tenaga kerja pariwisata agar mampu memberikan pengalaman yang lebih baik bagi para wisatawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, menjadi tantangan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas petugas pelayanan pelayanan Terhadap Keputusan Wisatawan Mengunjungi Objek Wisata Labuan Bajo Di Kabupaten Manggarai Barat".

Kajian Teori

Manajemen Pemasaran

Menurut Komariyah & Suwandi (2024:1), "Manajemen, sebagai serangkaian aktivitas yang bertujuan meningkatkan kualitas suatu tindakan atau kegiatan melalui perencanaan yang efektif dan efisien, memiliki cabang ilmu yang beragam,…". Sedangkan terkait Manajemen Pemasaran menurut Anugrahdwi (2023), "adalah proses analisis, perencanaan, implementasi, serta pengendalian atas program-program yang didesain untuk menciptakan, membangun, dan menjaga pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan-tujuan organisasional atau tujuan-tujuan perusahaan" .

Manajemen pemasaran tidak hanya berfokus pada promosi dan penjualan produk, tetapi juga mencakup aspek pelayanan yang penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Hasil penelitian Hidayatullah et al (2020), menunjukkan bahwa "hasil dari kualitas pelayanan yang dengan langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan". Disisi lain, Marketing memiliki keterkaitan yang erat dengan fasilitas, terutama dalam industri yang sangat mengandalkan pengalaman pelanggan. Fasilitas yang baik dapat menjadi bagian penting dari strategi pemasaran karena langsung memengaruhi keputusan berkunjung, sebagaimana hasil penelitian (Hardina & Sudarusman, 2021).

Fasilitas

Menurut Tjiptono (2014), fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus tersedia sebelum suatu produk atau layanan dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas menjadi elemen penting dalam bisnis jasa, karena aspek seperti kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior, serta kebersihan sangat mempengaruhi pengalaman konsumen secara langsung. Sementara itu, Kotler (2016) mendefinisikan fasilitas sebagai segala peralatan fisik yang disediakan oleh penyedia jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Daradjat (2014) menambahkan bahwa fasilitas mencakup segala sesuatu yang mempermudah usaha dan memperlancar pekerjaan dalam mencapai tujuan. Dalam konteks perusahaan, fasilitas berperan sebagai alat pendukung dalam menjalankan proses atau aktivitas. Jenis, bentuk, dan manfaat fasilitas bervariasi di setiap perusahaan, dan semakin besar aktivitas perusahaan, semakin lengkap pula fasilitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan bisnis tersebut.

Indikator-Indikator Fasilitas

Indikator fasilitas menurut (Sulistiana 2015) dalam Salsa & Sudarusman (2021).

1) Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan adalah keadaan fasilitas perusahaan yang dilengkapi oleh atribut yang menyertainya dan didukung dengan kebersihan dan kerapian saat konsumen menggunakan fasilitas tersebut.
2) Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan adalah fasilitasyang ditawarkan kepada konsumen adalah fasilitas yang sudah familierbagi konsumen

sehingga konsumen dapat menggunakannya denganmudah.

3) Kelengkapan alat yang digunakan adalah alat yang digunakan oleh konsumen sesuai dengan spesifikasinya.

Petugas Pelayanan

Menurut Kartajaya (2007), petugas pelayanan merupakan kunci dalam memenangkan persaingan. Strategi ini bertujuan untuk menghindari jebakan kategori bisnis (business-category trap). Untuk keluar dari jebakan tersebut, perusahaan harus bertransformasi menjadi sebuah bisnis yang berorientasi pada pelayanan. Dengan kata lain, sebuah service business adalah perusahaan yang sepenuhnya berkomitmen dalam memberikan pelayanan optimal kepada pelanggannya. Hal ini berlaku baik bagi perusahaan di sektor manufaktur maupun di industri jasa, di mana pelayanan yang unggul menjadi prioritas utama.

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Zulian Yamit, 2005) telah melakukan penelitian tentang berbagai jenis layanan dan mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan konsumen (pengunjung) untuk menilai kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah:

1. Reliability (keandalan)
2. Responsiveness (daya tanggap)
3. Assurance (jaminan)
4. Emphaty (empati)
5. Tangibles (bukti langsung)

Keputusan Berkunjung

Keputusan berkunjung adalah keputusan yang diambil seseorang untuk melakukan perjalanan wisata ke tempat tertentu demi berlibur. Dalam penelitian ini, konsep keputusan berkunjung diadopsi dari keputusan pembelian, karena variabel dan dimensinya serupa, sehingga teori keputusan pembelian dapat diterapkan. Kotler & Armstrong (2016) menjelaskan bahwa keputusan pembelian merupakan bagian dari perilaku konsumen yang melibatkan proses pemilihan, pembelian, atau penggunaan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Ardiansyah (2019) menambahkan bahwa keputusan pembelian adalah tahap di mana pelanggan memiliki kebutuhan yang nyata.

Dengan demikian, keputusan berkunjung dapat disimpulkan sebagai perilaku individu dalam menentukan pilihan lokasi wisata untuk mencapai kepuasan sesuai kebutuhan dan keinginan mereka.

Indikator Keputusan Pembelian

Menurut Akbar dan Nizar (2011) ada beberapa indikator dari keputusan pembelian: (1) Yakin dalam membeli; (2)Mencari informasi; (3) Merencanakan pembelian; (4) Sesuai Keinginan.

Kerangka Pemikiran

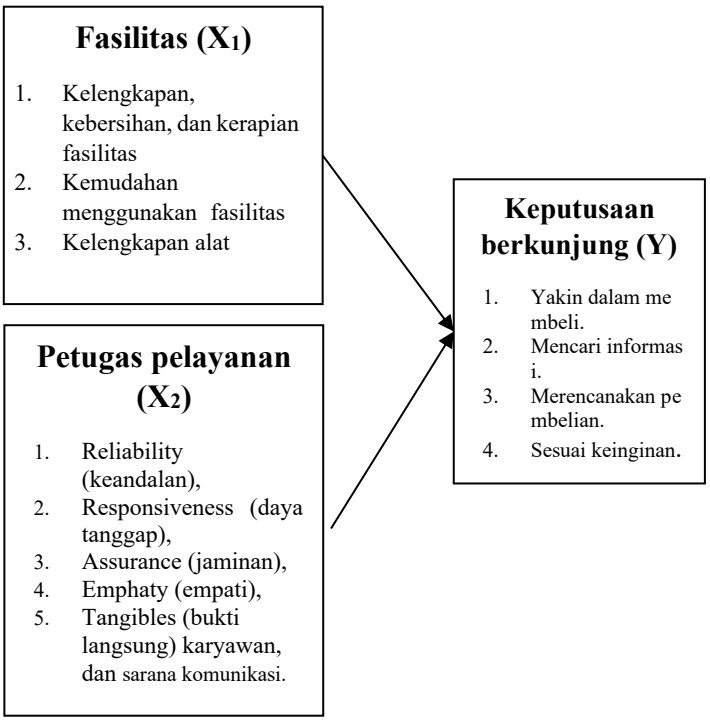
Hubungan fasilitas dengan Keputusan Berkunjung

Dalam perspektif Tjiptono (2006), fasilitas yang baik dapat membentuk persepsi pelanggan. Dalam beberapa jenis layanan, persepsi yang terbentuk dari interaksi pelanggan dengan fasilitas mempengaruhi pandangan mereka terhadap kualitas layanan. Raharjani (2005) menambahkan bahwa jika suatu perusahaan jasa memiliki fasilitas yang memadai, sehingga memudahkan dan memberikan kenyamanan bagi konsumen dalam menggunakan layanannya, hal tersebut dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Selain itu, suasana yang menyenangkan dan desain fasilitas yang menarik juga akan berdampak pada keputusan pembelian konsumen.

Kualitas petugas pelayanan dengan keputusan Berkunjung

Kualitas petugas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dan berperan signifikan dalam menentukan keputusan pembelian. Zeithaml (1998) menyatakan bahwa kualitas petugas pelayanan adalah hasil dari penilaian pelanggan terhadap keunggulan atau keistimewaan layanan secara keseluruhan. Jika penilaian tersebut positif, maka kualitas layanan ini akan mempengaruhi terjadinya keputusan pembelian.

Berdasarkan kajian teori di atas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas memiliki dampak terhadap keputusan berkunjung. Oleh karena itu, penulis menyajikan paradigma yang digambarkan dalam ilustrasi berikut.



Gambar 1
Paradigma Penelitian

p-ISSN 2829-5692
e-ISSN 2964-3961
Volume 3 Nomor 2, Oktober 2024

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yang mencakup analisis deskriptif untuk menggambarkan data yang dikumpulkan secara mendetail, serta analisis verifikatif untuk menguji hipotesis yang diajukan dan pengaruh antara fasilitas dan petugas pelayanan terhadap Keputusan berkunjung.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data yang terkumpul kemudian diolah dan diinterpretasikan secara deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai kondisi yang diteliti. Selanjutnya, data tersebut diuji secara verifikatif untuk menguji hipotesis, besaran pengaruh, dan memastikan validitas temuan, sehingga hasil penelitian dapat memberikan kesimpulan yang lebih akurat dan mendalam mengenai hubungan antara variabel-variabel yang dianalisis.

Penentuan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui kuesioner dan observasi lapangan, yang memberikan informasi langsung dari responden dan situasi aktual yang diteliti. Sementara itu, data sekunder adalah data yang telah tersedia dan dikumpulkan dari berbagai sumber referensi. Data sekunder ini diperoleh melalui literatur, seperti buku, artikel jurnal, dan berbagai sumber tertulis lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Penggunaan data primer dan sekunder memungkinkan penelitian ini mendapatkan perspektif yang lebih luas dan mendalam, serta mendukung analisis yang lebih komprehensif terhadap masalah yang dikaji.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan Labuan Bajo yang berjumlah 170.354. Dalam penarikan sampel dari populasi harus diupayakan agar setiap subyek dalam populasi ini mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sebagai anggota sampel agar sampel tersebut bersifat representatif. Makin besar jumlah sampel mendekati populasi, maka peluang kesalahan generalisasi semakin kecil dan hal ini berlaku sebaliknya. Sugiyono (2011), ”Dalam penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Ngatno, 2015). Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan metode *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2018) dalam (Hardani, et.,al, 2020) *non probability sampling* adalah teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Menurut Hair et., al (2014) karena populasinya selalu berubah, maka jumlah sampel dikali 5-10 sesuai dengan pedoman ukuran sampel tergantung dari jumlah

indikator. Teknik ini dapat dilakukan dengan mudah dalam waktu yang sangat singkat. Menggunakan *purposive sampling* yang mempunyai karakteristik yang sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian dan dapat dijadikan responden. Jumlah indikator dalam penelitian ini ada 12, Jumlah sampel = Indikator × 10, jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 12 × 10 = 120 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data berupa angket (kuesioner) yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari respondendalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 1996 :139).

Menurut Sugiyono (2012 :192), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Pengukuran terhadap variabel diakukan dengan menggunakan jawaban yang diberikan skor dengan skala tertentu. Skala interval adalah alat pengukur data yang dapat menghasilkan data yang memiliki rentang nilai yang mempunyai makna, walaupun nilai absolutnya kurang bermakna (Ferdinand, 2014 :206). Dalam penelitian ini data interval dihasilkan dengan teknik *Agree-Disagrre scale,* skala ini merupakan salah satu bentuk lain dari *Bipolar Adjective,* dengan mengembangkan pernyataan yang menghasilkan jawaban setuju-tidak setuju dalam berbagai rentang nilai.

Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

Uji Instrumen

Sebelum kuesioner disebarkan secara menyeluruh, kuesioner tersebut terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel yang dimaksud secara akurat (valid) dan konsisten (reliable). Pengujian ini penting agar data yang diperoleh dapat dipercaya dan digunakan dalam analisis lebih lanjut.

1. Uji Validitas

Untuk mendukung analisis regresi yang akan digunakan, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk menguji kevalidan kuesioner. Valid artinya instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur. Analisis ini digunakan untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan variabel bebas dengan variabel tidak bebas.Validitas menunjukan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya (Saiffudin Azwar, 2000).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengacu pada tingkat keandalan kuesioner. Kuesioner yang dapat dianggap reliabel adalah kuesioner yang, ketika diuji berulang kali pada kelompok yang sama, akan menghasilkan data yang konsisten, dengan asumsi tidak ada perubahan

p-ISSN 2829-5692
e-ISSN 2964-3961
Volume 3 Nomor 2, Oktober 2024

psikologis pada responden. Menurut (Ghozali, 2016) Sebuah instrumen penelitian dianggap andal (reliable) jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60. Sedangkan menurut Lubis, Hermanto & Edison (2018), Instrumen penelitian dianggap reliabel jika nilai alpha Cronbach untuk setiap variabel mencapai atau melebihi 0,70.

Teknik Analisis Data

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah proses transformasi dan penelitian dalam bentuk ruang interval sehingga mudah diinterprestasikan, dilakukan secara tabulasi dan menggunakan nilai indeks atau rata-rata. Untuk mengetahui bagaimana gambaran tentang masing-masing variabel independen dihitung dengan teknik prosentase sebagai berikut :

1. Menghitung skor ideal, dengan cara mengalikan jumlah seluruh item valid variabel dengan nilai tertinggi pada angket.
2. Menghitung skor terendah dengan cara mengalikan jumlah bulir valid sebanyak dengan nilai terendah pada angket.
3. Menghitung interval dengan cara mengurangi skor ideal dengan jumlah item, kemudian dikalikan 33%.
4. Menentukan skor atas, tengah, bawah dengan kategori tinggi, sedang, rendah berdasarkan perkiraan logis sebagai rujukan, dengan peluang jumlah skor jawabn terendah yaitu :
   Kategori :
   Skor antara 22 – 30 = Tinggi
   Skor antara 14 – 21 = Sedang
   Skor antara 6 – 13 = Rendah
5. Menghitung jumlah jawaban responden yang termasuk kategori tinggi, sedang, rendah, terhadap masing-masing variabel, kemudian diprosentasekan.
6. Menentukan jumlah skor kriterium (SK) dengan menggunakan rumus :
   SK = ST x JB x JR.
7. Membandingkan jumlah skor hasil angket untukl variabel kompensasi (X1), untuk mencari jumlah skor hasil angket variabel (X1) denganmenggunakan rumus :
   $$\sum_{i=1}^{n} xi = X_1 + X_2 + \ldots\ldots + X_n$$
   Untuk melihat dalam garis kontinum, makan dilakukan perhitungan dengan langkah sebagai berikut :
   $$= \frac{\text{Skoranget}}{\text{Skor Kriterium}} \text{ x } 100\%$$
8. Menentukan daerah kritirium menjadi tiga tingkatan yang terendah, sedang dan tinggi. Dari perhitungan prosentase diatas dapat diperoleh dengan parameter prosentase sebagai berikut :
   Daerah rendah interval = 0% – 33%
   Daerah sedang interval = 34% - 67%
   Daerah tinggi interval = 68% - 100%

Uji Normalitas

Menurut Sugino (2003:73) "Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal." Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel indevenden, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan statistic SPSS *Kolomogorov Smirnov* yang ditunjukan dengan grafik histogram menuju pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Adapun dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan dengan taraf signifikan 0,05 dengan kriteria:

1. Adapun signifikan lebih dari 50% atau 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal.
2. Apabila signifikan kurang dari 50% atau 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ferdinand (2014:106) model regresi yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independen terhadap satu variabel deependen.Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya fasilitas (X_1), kualitas petugas pelayanan (X_2) tehadap keputusan berkunjung (Y). Model persamaannya adalah sebgai berikut:

$$\mathbf{Y = a + b1X_1 + b2X_2 + e}$$

Dimana :
Y = keputusan berkunjung
a = konstanta dari persamaan regrasi
b1 = koefisien regresi variabel X_1
b2 = koefisien regresi variabel X_2
X1 = fasilitas
X2 =kualitas petugas pelayanan
e = error

Koefisien Determinasi (R2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel yang diukur dapat mempengaruhi variabel lainnya. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang semakin mendekati angka 1 menunjukkan bahwa model yang digunakan memiliki kemampuan prediksi yang lebih baik. Hal ini berarti bahwa proporsi variabilitas yang dapat dijelaskan oleh model terhadap total variabilitas semakin tinggi, sehingga semakin menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel-variabel yang diteliti. Dengan demikian, analisis koefisien determinasi sangat penting dalam mengevaluasi efektivitas model yang digunakan dalam penelitian.

Uji Hipotesis

Uji F (Uji Simultan)

Pengujian secara simultan dilakukan dengan uji F yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terkait. Hipotesis statistic untuk uji F yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

Ho : β=0 fasilitas dan kualitas petugas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung

Ha : β≠0 fasilitas dan kualitas petugas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan berkunjung

Menurut Sugiyono (2005: 223), Pengujian Hipotesis dengan uji F. Rumusnya:

$$Fh = \frac{R^2 lK}{(1-R^2)l(n-k-l)}$$

Dimana:

R = Koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel untuk mengetahui tingkat signifikasi

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka Ho diterima dan Ha ditolak
- Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka Ho ditolak dan Ha diterima

Pengujian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS, sehingga nilai uji F dapat dilihat dari nilai signifikasi. Jika nilai sig < a maka Ho ditolak dan menerima Ha, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Uji t (Uji Parsial)

Pengujian parsial ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh dari masing-masing variabel independen yang terdiri atas suasana toko dan promosi penjualan terhadap pembelian ulang yang merupakan varibel dependennya. Uji parsial dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Merumuskan Hipotesis
   Hipotesis staatistik parsial yang diajukan dalam penelitian ini untuk diuji menggunakan uji t yaitu:
   a. Hipotesis Parsial 1:
      Ho : β1 ≤ 0 : fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap keputusan berkunjung.
      Ha : β1 > o : fasilitas berpengaruh positif terhadap keputusan berkunjung.
   b. Hipotesis Parsial 2:
      Ho : β2 ≤ 0 : kualitas petugas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap keputusan berkunjung.
      Ha : β2 > 0 : kualitas petugas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan berkunjung.

2. Rumus uji t :

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Dimana :
t = Uji statistik hitung
r = Nilai korelasi
n = Banyaknya sampel

Untuk mengetahui apakah variabel bebas secara persial berpengaruh terhadap variabel terikat maka perlu dilakukan pengujian hipotesis diatas dengan uji t. pengujian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS, sehingga nilai uji t dapat diliat dari nilai signifikasi, jika nilai sig > α maka Ho ditolak dan menerima Ha, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen secara persial terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka Ho diterima dan Ha ditolak
- Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka Ho ditolak dan Ha diterima

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Uji Instrumen

Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Kriteria:
1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut valid
2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut tidak valid

Dimana untuk df = $n - 2 = 140 - 2 = 138$ dan □ = 5% diperoleh $r_{tabel} = 0{,}1660$

a. Validitas Fasilitas (X_1)

Hasil perhitungan validitas instrumen menggunakan program SPSS 22.0 for Windows diperoleh:

Tabel 2
Uji Validitas Fasilitas

No. Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1.	0.816	0.166	Valid
2.	0.801	0.166	
3.	0.879	0.166	
4.	0.861	0.166	
5.	0.858	0.166	
6.	0.728	0.166	

Dengan melihat nilai korelasi (*Pearson Correlation*) pada kolom r_{hitung} diperoleh untuk setiap pernyataan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga semua pernyataan untuk variabel Fasilitas (X_1) adalah **valid**.

b. Validitas Pelayanan Petugas (X_2)

Hasil perhitungan validitas instrumen menggunakan program SPSS 22.0 for Windows diperoleh:

Tabel 3
Uji Validitas Pelayanan petugas

No. Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1.	0.824	0.166	Valid
2.	0.816	0.166	
3.	0.875	0.166	
4.	0.823	0.166	
5.	0.792	0.166	
6.	0.782	0.166	
7	0.624	0.166	
8	0.689	0.166	
9	0.627	0.166	
10	0.706	0.166	

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Dengan melihat nilai korelasi (*Pearson Correlation*) pada kolom r_{hitung} diperoleh untuk setiap pernyataan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga semua pernyataan untuk variabel Pelayanan petugas (X_2) adalah **valid**.

c. Validitas Keputusan Berkunjung (Y)

Hasil perhitungan validitas instrumen menggunakan program SPSS 22.0 for Windows diperoleh:

Tabel 4
Uji Validitas Keputusan

No. Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1.	0.792	0.166	Valid
2.	0.777	0.166	
3.	0.852	0.166	
4.	0.844	0.166	
5.	0.792	0.166	
6.	0.775	0.166	
7	0.407	0.166	

No. Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
8	0.435	0.166	
9	0.817	0.166	
10	0.751	0.166	

Dengan melihat nilai korelasi (*Pearson Correlation*) pada kolom r_{hitung} (kolom ketiga) diperoleh untuk setiap pernyataan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga semua pernyataan untuk variabel Keputusan (y) adalah **valid**.

Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Alpha Cronbach* > 0,70.

a. Reliabilitas Fasilitas (X1)

Tabel 5
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	6

Dengan melihat hasil perhitungan di atas diperoleh nilai $r_{11} > 0,70$ atau 0,910 > 0,7 sehingga variabel Fasilitas (X1) adalah **reliabel.**

b. Reliabilitas Pelayanan petugas (X2)

Tabel 6
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	10

Dengan melihat hasil perhitungan di atas diperoleh nilai $r_{hitung} > 0,70$ atau 0,917 > 0,7 sehingga variabel Pelayanan petugas (X2) adalah **reliabel.** Reliabilitas Keputusan berkunjung (Y)

Realibilitas Y

Tabel. 7
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	8

Dengan melihat hasil perhitungan di atas diperoleh nilai r*hitung* > 0,70 atau 0,898 > 0,7 sehingga variabel Keputusan berkunjung (Y) adalah **reliabel,** sesuai dengan pendapat Lubis, Hermanto & Edison (2018), Instrumen penelitian dianggap reliabel jika nilai alpha Cronbach untuk setiap variabel mencapai atau melebihi 0,70.

Analisis Deskriptif

1. Gambaran Variabel Fasilitas (X_1)

Tabel 8
Rangkuman Variabel Fasilitas

No	Pernyataan	Skor	Kreteria
1	Kawasan objek wisata Labuan Bajo sangat kelengkapan dan tempatnya bersih	4,21	Sangat Setuju
2	Penataan/tata letak di objek wisata Labuan Bajo sangat rapih dan enak dilihat	3,97	Setuju
3	Fasilitas yang ditawarkan di Labuan Bajo sangat lengkap	3,76	Setuju
4	Fasilitas labuan bajo mudah digunakan oleh setiap pengunjung	3,73	Setuju
5	Perlengkapan yang ada di kawasan Labuan Bajo sangat komplit	3,62	Setuju
6	Kelengkapan alat yang ada di labuan Bajo dapat digunakan oleh wisatawan.	3,45	Setuju
	Jumlah	22,74	
	Rata-rata	**3,79**	**Setuju/Baik**

2. Gambaran Variabel Pelayanan Petugas (X_2)

Tabel 9
Rangkuman Kualitas Petugas

No	Pernyataan	Skor	Kreteria
1	Petugas kawasan di Labuan Bajo memiliki peralatan modern dalam melayani wisatawan	3,62	Setuju
2	Petugas kawasan Labuan Bajo tampak berseragam rapi.	3,57	Setuju

No	Pernyataan	Skor	Kreteria
3	Petugas di kawasan Labuan Bajo memberikan pelayanan yang sama terhadap semua wisatawan	3,65	Setuju
4	Petugas kawasan di Labuan Bajo bersedia melayani seluruh wisatawan yang berkunjung	3,60	Setuju
5	Petugas di kawasan Labuan Bajo selalu siap untuk melayani wisatawan	3,53	Setuju
6	.petugas di kawasan Labuan Bajo selalu bersedia untuk memberikan informasi kepada wisatawan.	3,5	Setuju
7	Petugas di kawasan Labuan Bajo dengan tulus membantu ketika wisatawan mendapat kesulitan dalam berkunjung di Labuan Bajo.	3,62	Setuju
8	Petugas di kawasan Labuan Bajo memberikan layanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.	3,39	Setuju
9	Petugas di Labuan Bajo selalu ramah terhadap wisatawan	3,55	Setuju
10	Petugas di kawasan Labuan Bajo tampak menguasai tugas pekerjaannya.	3,61	Setuju
	Jumlah	35,64	
	Rata-rata	3,56	Setuju

3. Gambaran Keputusan Berkunjung

Tabel 10
Rangkuman Keputusan Berkunjung

No	Pernyataan	Skor	Kreteria
1	Saya menyadari bahwa saya memiliki kebutuhan untuk mengunjungi destinasi wisata Labuan Bajo.	3,65	Setuju
2	Labuan Bajo merupakan objek wisata yang tepat untuk saya kunjungi kerena sesuai dengan yang saya butuhkan	3,6	Setuju
3	Saya mencari informasi mengenai destinasi wisata yang terdapat di area Labuan Bajo.	3,65	Setuju

No	Pernyataan	Skor	Kreteria
4	Sebelum saya berkunjung ke Labuan Bajo saya selalu mencari informasi terlebih dahulu	3,56	Setuju
5	Saya mempersiapkan segala kebutuhan untuk berkunjung ke Labuan Bajo	3,50	Setuju
6	Sebelum saya memutuskan liburan ke Labuan Bajo saya mengevaluasi terlebih dahulu	3,42	Setuju
7	Saya memutuskan untuk mengunjungi Labuan Bajo	3,7	Setuju
8	Dibandingkan objek wisata yang lain saya lebih memilih Labuan Bajo	3,44	Setuju
9	Saya merasa senang mengunjungi pulau Labuan Bajo	3,55	Setuju
10	Saya merekomendasikan kepada teman, keluarga dan kerabat untuk berkunjung ke Labuan Bajo	3,51	Setuju
	Jumlah	35,58	
	Rata-rata	3,55	Setuju

Uji Asumsiklasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui data yang diteliti berdistribusi Normal atau Tidak dan atau untuk menentukan alat pengujian statistik penelitian.

Untuk mendeteksi apakah nilai residual terstandarisasi berdistribusi normal atau tidak, maka penulis melakukan pengujian menggunakan aplikasi program SPSS 22.00 berupa analisis *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Dimana nilai residual terstandarisasi berdistribusi normal jika nila Sig. > alpha. Dasar dalam pengambilan keputusan adalah jika Sig. (2-tailed) > 0,05, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan sebaliknya.

Dibawah ini akan dijelaskan hasil dari Uji Normalitas dengan menggunakan Aplikasi SPPS Versi 22.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 11
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Fasilitas	Pelayanan petugas	keoutusan
N		140	140	140
Normal Parameters[a,b]	Mean	18.4571	35.6857	35.6214
	Std. Deviation	3.59930	6.33488	6.31484
Most Extreme Differences	Absolute	.103	.097	.099
	Positive	.079	.097	.072
	Negative	-.103	-.078	-.099
Test Statistic		.103	.097	.099
Asymp. Sig. (2-tailed)		.111[c]	.142[c]	.182[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) nya sebesar 0.111 untuk variable X1, dan sebesar 0.142 untuk variable X2 sedangkan variable Y sebesar 0.182 atau lebih besar dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

Hasil Analisis Regresi

Untuk melihat pengaruh Fasilitas, Pelayanan petugas secara bersama-sama (simultan) terhadap keputusan berkunjung, dapat lihat dari hasil perhitungan SPSS 17.0 for Windows.

Tabel 12
Persamaan Regresi
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.170	3.070		3.638	.000		
	Fasilitas	.775	.126	.442	6.171	.000	.951	1.052
	Pelayanan petugas	.284	.071	.285	3.984	.000	.951	1.052

a. Dependent Variable: Keputusan

Persamaan regresi: $\mathbf{Y = 11.170 + 0.775X_1 + 0.284X_2}$

1. Konstanta sebesar 11.170 menyatakan bahwa jika tidak ada Fasilitas, dan pelayanan petugas, maka keputusan berkunjung sebesar 11.170.
2. Koefisien regresi 0.775 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan point nilai Fasilitas akan meningkatkan keputusan berkunjung sebesar 0.775 pada konstanta 11.170

3. Koefisien regresi 0.284 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan tingkat point Pelayanan petugas akan meningkatkan keputusan berkunjung sebesar 0.284 pada konstanta 11.170.

Hasil Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan koefisien determinasi dapat dilihat dalam Tabel 13. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan petugas secara bersamaan terhadap keputusan pembeli, hasilnya disajikan pada tabel berikut.

Tabel 13

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.577[a]	.333	.323	5.19649	2.443

a. Predictors: (Constant), Pelayanan petugas, Fasilitas
b. Dependent Variable: Keputusan

1. Angka *R* sebesar 0,577 menunjukkan bahwa korelasi antara keputusan berkunjung dengan 2 variabel independennya adalah kuat.
2. Besarnya angka *R square* (R^2) atau koefisien determinasi (KD) adalah 0,333. Angka tersebut menunjukkan besarnya pengaruh, Fasilitas, Pelayanan petugas secara bersama-sama terhadap keputusan berkunjung adalah 33.3%. Adapun sisanya sebesar 66.7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil Uji Hipotesis

Untuk menguji signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variable terikat secara sendiri-sendiri (parsial), digunakan uji-*t***.** berdasarkan pengolaah spss 22.0 hasil uji-t dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel 14
Uji Parsial

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.170	3.070		3.638	.000		
	Fasilitas	.775	.126	.442	6.171	.000	.951	1.052
	Pelayanan petugas	.284	.071	.285	3.984	.000	.951	1.052

a. Dependent Variable: Keputusan

1. **Hipotesis Pertama:** Uji menunjukkan t_{hitung} sebesar 6.171 > t_{tabel} 1.665, sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Ini menunjukkan adanya pengaruh positif antara fasilitas dan keputusan berkunjung.
2. **Hipotesis Kedua:** Uji menunjukkan t_{hitung} sebesar 3.984 > t_{tabel} 1.665, sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Ini mengindikasikan pengaruh signifikan antara pelayanan petugas dan keputusan berkunjung.

3. **Hipotesis Ketiga:** Uji F menghasilkan $F_{penelitian}$ sebesar 34.133, lebih besar dari F_{tabel} 2.70. Dengan ini, H0 ditolak dan H1 diterima, menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara fasilitas dan pelayanan petugas secara bersama-sama terhadap keputusan berkunjung.

Pembahasan

1. Deskriftif

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis deskriptif menggambarkan kondisi variabel-variabel yang diteliti secara umum berada dalam kategori baik. Hal ini terlihat dari tingginya persentase tanggapan positif atau setuju dari responden terhadap setiap variabel yang diteliti. Mayoritas responden memberikan penilaian yang mendukung kondisi variabel tersebut, yang mengindikasikan bahwa faktor-faktor yang diuji telah memenuhi ekspektasi atau standar yang diharapkan. Temuan ini memperkuat kesimpulan bahwa sebagian besar elemen yang dianalisis dalam penelitian telah berfungsi dengan baik, sesuai dengan persepsi responden.

2. Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan petugas Terhadap keputusan berkunjung

Variabel fasilitas dan pelayanan petugas terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wisatawan untuk berkunjung. Berdasarkan nilai koefisien determinasi, kedua variabel ini memberikan kontribusi sebesar 33,3%, sementara 66,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Temuan ini sejalan dengan penelitian Huda, Suryoko, Waloejo (2022), yang juga menemukan bahwa fasilitas dan pelayanan petugas memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap keputusan berkunjung melalui variabel intervening kepuasan pengunjung. Meskipun pengujian hipotesis menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan petugas secara bersamaan memberikan pengaruh yang signifikan, tingkat pengaruh tersebut belum mencapai tingkat optimal.

Menurut Tjiptono (2006), fasilitas yang baik dapat membentuk persepsi positif di mata pelanggan. Dalam berbagai jenis layanan, persepsi yang terbentuk melalui interaksi antara pelanggan dan fasilitas dapat memengaruhi penilaian terhadap kualitas layanan. Selain itu, pelayanan petugas juga memiliki pengaruh positif terhadap keputusan berkunjung. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas menjadi tolak ukur penting dalam menentukan keputusan pembelian pengguna jasa, karena dari sini pelanggan dapat menilai kinerja dan merasakan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang disediakan. Penelitian Edison, Kartika, dan Azhari (2020) mendukung hal ini dengan menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel-variabel yang diteliti secara umum berada dalam kategori baik, terlihat dari tingginya persentase tanggapan positif atau setuju dari responden terhadap setiap variabel. Mayoritas responden memberikan penilaian yang mendukung kondisi variabel tersebut, mengindikasikan bahwa faktor-

p-ISSN 2829-5692
e-ISSN 2964-3961

faktor yang diuji telah memenuhi ekspektasi atau standar yang diharapkan. Temuan ini memperkuat kesimpulan bahwa sebagian besar elemen yang dianalisis dalam penelitian ini telah berfungsi dengan baik, sesuai dengan persepsi responden.

Lebih lanjut, variabel fasilitas dan pelayanan petugas terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wisatawan untuk berkunjung. Berdasarkan nilai koefisien determinasi, kedua variabel ini memberikan kontribusi sebesar 33,3%, sementara 66,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai pentingnya fasilitas dan pelayanan dalam memengaruhi keputusan wisatawan, sekaligus menunjukkan adanya faktor-faktor lain yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pengalaman kunjungan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pengelola disarankan untuk memperbaiki fasilitas agar lebih mudah diakses oleh wisatawan, sehingga perusahaan dapat memanfaatkan fasilitas di Labuan Bajo secara optimal. Hasil angket menunjukkan bahwa petugas perlu memberikan pelayanan yang lebih prima, memungkinkan mereka merespons kebutuhan wisatawan dengan cepat, sehingga meningkatkan kepuasan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang memengaruhi keputusan berkunjung, menggunakan objek dan sampel yang berbeda agar hasil penelitian lebih mendalam dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Anugrahdwi. (2023). Pengertian Manajemen Pemasaran, Tujuan, Beserta Contohnya. *Pascasarjana.UMSU.ac.id.* https://pascasarjana.umsu.ac.id/pengertian-manajemen-pemasaran-tujuan-beserta-contohnya/

Ardiansyah, I., & Mulia, B. (2019). Pengaruh harga dan fasilitas terhadap keputusan berkunjung wisatawan di taman impian jaya ancol Jakarta dengan metode structural equation modeling. *Media Bina Ilmiah. doi*, *10*.

Edison, E., Kartika, T., Azhari, R. (2020). *Analisa Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Keputusan Pembelian.* Bandung: STIEPAR Yapari Press

Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hidayatullah, S., Ike Kusdyah Rachmawati., Eko Aristanto., Abdul Waris., Ryan Gerry Patalo. (2020). Peran Sistem Informasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Entrepreneurial marketing serta Kepuasan Terhadap Loyalitas Generasi Milenial Berkunjung ke Tempat Wisata. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia.* Vol. 14 No. 1

Hardina, M. S., Eka Sudarusman. (2021). Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas terhadap Keputusan Berkunjung Wisata Taman Sari di Yogyakarta. Cakrawangsa Bisnis. Vol. 2 No. 1

p-ISSN 2829-5692
e-ISSN 2964-3961

Huda, N. N., Suryoko, S., Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan fasilitas wisata terhadap Keputusan berkunjung kembali dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening (Studi pada pengunjung Hortimart Agro Center Bawen). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis.* Vol. 11 No. 2

Komariyah, I & Suwandi, Y.W. (2024). *Manajemen Kinerja Terbaik: Integrasi MSDM Pencapaian Tujuan Organisasi.* Bandung: CV. Jelajah Pustaka.

Lubis, Y., Hermanto, B., Edison, E. (2018). *Manajemen dan Riset Sumber Daya Manusia.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset