

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan atau diselenggarakan oleh sekelompok orang dari suatu tempat ke tempat yang lain dan meninggalkan tempat atau negara tersebut serta meninggalkan lingkungan semula yang ditempatinya dengan suatu rencana untuk maksud dan tujuan menikmati kegiatan rekreasi untuk mencapai suatu kepuasan serta mencapai tujuan pribadi dan tujuan bisnis. Kepariwisataan diatur dan dilindungi dengan suatu Undang-Undang. Pariwisata merupakan segala macam jenis kegiatan yang wisata dan didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah. Kepariwisataan masuk dalam Undang-Undang Nomer 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, dimana keseluruhan kegiatan yang terkait pariwisata dan berdifat multimediasi serta multidisilin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah dan pengusaha.

Kepariwisataan diselenggarakan dalam rangka upaya untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, serta mengatasi pengangguran dan mengurangi kemiskinan, melestarikan alam dan lingkungan hidup serta sumberdaya, memajukan dan meningkatkan kebudayaan, meningkatkan citra bangsa, dan mempererat persahabatan antar bangsa dan memupuk rasa cinta tanah air, memperkokoh jati diri dan kesatuan bangsa. Perkembangan pariwisata di Indonesia sendiri merupakan fenomena yang menarik untuk dikaji di era globalisasi saat ini terutama dalam aspek bisnisnya yang semakin luas. Pariwisata di Indonesia sendiri memiliki tempat-tempat yang sangat indah dan beragam keunikannya. Hal ini tentunya membuka peluang bagi para pebisnis atau pengusaha untuk berlomba-lomba menciptakan suatu jenis objek wisata.

Saat ini berwisata ke Kota Malang tentunya tidak hanya terbatas pada beberapa daerah wilayah area Kota Malang saja, namun juga Kabupaten Malang dan Kota Batu. Oleh karena itu, ketiga daerah ini dinamakan Malang Raya. Ketiga Kawasan ini memiliki beragam objek jenis wisata seperti taman kota, museum, pusat perbelanjaan, tempat hiburan, pantai, bukit, pegunungan dan lain sebagainya. Kabupaten Malang terkenal dengan pantainya yang sangat indah dan memiliki pemandian yang indah dengan berbagai keunikannya. Kota Malang mulai menciptakan objek-objek tersendiri untuk menarik minat konsumennya seperti pembuatan taman kota, pusat perbelanjaan, area perkulineran dan perkopian, serta beberapa area taman kecil yang bisa dijadikan tempat singgah wisatawan seperti Alun-Alun. Sedangkan Kota Batu memiliki ciri khas tersendiri yaitu terletak di dataran tinggi yang dikelilingi oleh pegunungan dan memiliki pemandangan kota yang sangat indah serta berbagai jenis wisata mulai dari satwa, bunga, berbagai jenis tanaman dan pepohonan rindang.

Pada Tahun 2015, berdirinya Taman Rekreasi Sengkaling yang merupakan salah satu unit usaha milik Universitas Muhammadiyah Malang. Wahana legendaris ini diakuisisi oleh Universitas Muhammadiyah Malang dan kini berganti nama menjadi Taman Rekreasi Sengkaling UMM. Taman Rekreasi Sengkaling UMM ini berlokasi di Jl. Raya Mulyoagung No. 188, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang, berjarak sekitar 10 kilometer dari pusat Kota Malang. Lokasinya yang sangat strategis dan mudah di akses oleh pengunjung karena tempat Wisata Sengkaling ini berada di tepi jalan raya yang menghubungkan antara Kota Malang dengan Kota Batu, sehingga sangat mudah dikunjungi oleh para wisatawan yang seringkali melewati jalan tersebut.

Taman Wisata Sengkaling menawarkan berbagai jenis wahana yang bisa dinikmati oleh orang dewasa, remaja dan anak-anak. Jenis wahana yang ada dalam wisata ini meliputi time zone mini, arena permainan air seperti perahu air, serta area *outdoor* yang sering digunakan untuk kegiatan seperti berkemah dan pembelajaran untuk anak-anak hingga remaja dan ada area

indoor yang biasanya digunakan sebagai tempat pernikahan ataupun acara perpisahan dan rapat. Selain itu juga pada Wisata Sengkaling ini memiliki berbagai wahana air yang bisa digunakan oleh anak kecil, remaja hingga orang dewasa dan keluarga.

Wisata Sengkaling juga menawarkan fasilitas pendukung seperti persewaan ban *single* ataupun *double* untuk menikmati wahana air yang telah juga disediakan. Loker dan area untuk tempat pengisian daya ponsel serta gazebo dan tribun telah disediakan untuk tempat bersantai, hal ini juga membuat para pengunjung merasa mudah dalam menyimpan barang. Dalam satu area ini terdapat area *pool bar* ataupun pujasera yang disediakan untuk para pengunjung yang merasa haus atau kelaparan. Selain itu, pengunjung juga diperbolehkan membawa makanan yang dibeli ataupun dibawa dari area luar Kawasan Wisata Sengkaling. Selain itu, disekitar Wisata Sengkaling terdapat pusat oleh-oleh yang bisa digunakan oleh pengunjung untuk membeli perlengkapan sesuai kebutuhan masing-masing. Beragamnya jenis wisata yang ada di Malang Raya ini membuat bertambahnya jumlah pengunjung yang datang berlibur ke Kota Malang, serta mendorong pengelola wisatawanna untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik seperti dari *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurances* (jaminan), dan *empathy* (empati), *tangibles* (berwujud) pada tempat pemberian jasa tersebut dengan upaya membuat para pelanggannya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Wisata Sengkaling. Kualitas Pelayanan adalah sejauh mana kemampuan pelayanan suatu perusahaan dapat memenuhi harapan konsumennya. Ketika suatu layanan dapat memenuhi atau melampaui harapan, maka pelanggan akan menggunakannya Kembali dan dapat diartikan sebagai loyal (Wijaya & Sujana, 2020).

Hal terpenting atau yang menjadi topik utama yang diprioritaskan oleh pihak manajemen perusahaan yaitu tentang kepuasan pengunjung agar dapat bertahan, dan dapat bersaing dalam menghadapi pangsa pasar. Selaku pimpinan dari sebuah perusahaan harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para pengunjung dan selalu berusaha untuk menghasilkan kinerja

(*performance*) sebaik mungkin sehingga para pengunjung merasa puas sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga manajemen pengelola wisata perlu melakukan sebuah evaluasi faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar manajemen pengelola wisata dapat memperbaiki tingkat kualitas pelayanan dan fasilitas yang apa saja yang diberikan dan diterima oleh para pengunjung sehingga pengunjung merasakan kepuasan sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Kepuasan merupakan salah satu topik yang menjadi sorotan paling banyak saat melakukan penelitian dibidang penelitian pariwisata yang dikaji dari beberapa perspektif dan teori. Salah satunya yaitu dengan menggunakan pandangan secara mendasar yang menyatakan bahwa wisatawan memiliki suatu harapan sebelumnya yang mereka bandingkan dengan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan yang diperoleh. Ketika suatu perusahaan mengelola kualitas pelayanan dengan baik maka hal tersebut dapat memenuhi kepuasan yang diterima oleh para pengunjung. Kepuasan merupakan elemen terpenting untuk mempertahankan hubungan dalam jangka panjang terhadap para pengunjung.

(Abdul & Parangu, 2017) menyatakan bahwa, dengan adanya kepuasan yang dirasakan para wisatawan akan menyebabkan mengalami peningkatan pendapatan serta keuntungan bagi penyedia layanan. Contohnya seperti pada saat memberikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para karyawan wisata tersebut sudah baik atau belum, dan sudahkah dan menerapkan sistem 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun). Kadangkala para karyawan tersendiri merasa judes ataupun sinis dikarenakan perasaan pribadinya sedang tidak baik atau mereka merasa lagi lemas dan lesu sehingga menyebabkan terjadinya kurang enak dipandang dalam hal melayani pengunjung. Sehingga dari pihak pengunjung sering menyimpulkan pendapat pribadi sesuai penilaian pribadi mereka.

Didalam penelitiannya pada jurnal (Alana & Putro, 2020) membuktikan bahwa salah satu yang terkait dalam kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor paling utama yang mendorong bisnis pariwisata untuk menemukan

sebuah keuntungan dan kesuksesan dalam sebuah persaingan. Demikian juga dengan (Wijaya & Sujana, 2020) dalam penelitiannya membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan terdapat perbedaan pada penelitian lain dengan pembahasan yang sama dilakukan oleh (berliana afifah, Djuardi komarsyah, 2022) studi pada kasus kepuasan wisatawan di kawasan Wisata Pucak Mas Lampung membuktikan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung secara parsial.

Kualitas sumber daya manusia pada hakikatnya mengacu pada kemampuan dan ketrampilan seseorang melakukan berbagai aktivitas untuk menghasilkan barang dan jasa yang membantu menentukan kualitas hidupnya. Oleh karena itu, jika berbicara tentang pengembangan kualitas sumber daya manusia, berarti melakukan upaya untuk meningkatkan kualifikasi, kemampuan dan keterampilan profesional seseorang. Secara umum, bagi karyawan yang berada pada tingkat bawah atau level operasional, yang terpenting adalah kualitas teknis dalam operasionalnya, yang di level menengah adalah tentang kualitas teknis dalam operasional, pengawasan dan manajemennya, dan mereka yang bekerja pada level yang lebih tinggi mementingkan kualitas manajemennya dan komunikasinya. Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dan berkualitas merupakan syarat wajib bagi setiap organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Banyak aspek yang dapat mempengaruhi perolehan dalam mencapai sumber daya manusia yang unggul, yaitu aspek individu, aspek kelompok, dan aspek sistem organisasi. Aspek individu yang dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan berdampak pada kinerja adalah kemampuan individu, kepuasan kerja dan komitmen organisasional (Indriyani, 2020).

Objek tempat wisata akan banyak dikunjungi oleh wisatawan jika tempat wisata tersebut mampu memberikan atau bahkan menawarkan fasilitas yang menarik yang mampu menarik minat para konsumen. Daya tarik dari para wisatawan akan meningkatkan jumlah wisatawan yang datang berkunjung

apabila pihak wisata mampu memanjakan para konsumen. Hal ini dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung dan dapat meningkatkan jumlah penjualan tiket setiap harinya. Sebaliknya, fasilitas yang diberikan oleh Wisata Taman Rekreasi Sengkaling ini mencerminkan bagaimana tempat tersebut dimata pengunjung wisatawan.

Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan bagi Indonesia dalam pengelolaan pariwisata, khususnya atraksi termasuk pertunjukan budaya yang menarik wisatawan; akses yaitu pentingnya infrastruktur pendukung seperti jalan, ketersediaan transportasi, dan integrasi antar destinasi, serta konektivitas; amenitas, yaitu ketersediaan akomodasi, kepedulian terhadap kebersihan, fasilitas di sekitar destinasi (Riadhussyah & Subarkah, 2020)

(Ratu Syifa Nabila Khansa, 2020) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas jasa, desain interior dan lainnya harus dijaga kebersihan serta keindahannya dan harus dipertimbangkan terutama berkaitan dengan era tpa yang dirasakan oleh konsumen wisatawan. Fasilitas ditempat wisata merupakan hal utama yang dirasakan dan diterima oleh para pengunjung objek wisata. Adapun fasilitas yang diberikan oleh Wisata Taman Rekreasi Sengkaling ini dapat berupa aneka kolam renang, ada juga fasilitas yang lain seperti Sengkaling *Convention Hall* yang dapat digunakan sebagai acara pernikahan, wisuda, ada juga *Food Festival*, *Outbound (Flying Fox*, Permainan Rintangan, Tangkap Ikan, *Waterfall*), Wahana Edukasi Taman Satwa. Namun disisi lain terdapat beberapa minimnya fasilitas yang sudah tidak bisa dipergunakan lagi ataupun sudah tidak berfungsi sama sekali, seperti contohnya arena bermain yang sudah usang dan tidak layak pakai akibat mesin dalam atau bodynya rusak dan belum ada perbaikan atau masi tahap perbaikan, sehingga fasilitas tersebut menjadi nganggur dan tidak layak pakai.

(Listyawati, 2019) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang secara sadar dipersiapkan oleh perusahaan dengan maksud untuk digunakan memberikan

kepuasan yang tinggi oleh para konsumennya. Fasilitas merupakan salah satu yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan pariwisata yaitu sarana yang berpengaruh pada kepuasan. Sementara disisi lain, menurut pendapat (Irfan, 2019) berpendapat bahwa, secara parsial variabel fasilitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Namun disisi lain, terdapat perbedaan antara hasil penelitian yang disimpulkan oleh (Halim, 2023) berpendapat bahwa secara parsial fasilitas tidak mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan. Wisata Taman Rekreasi Sengkaling UMM ini merupakan salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang pariwisata yang cukup terkenal sejak lama. Di tempat wisata ini memiliki karyawan yang cukup banyak, dan pengunjung yang banyak pada setiap tahunnya. Berikut merupakan tabel jumlah pengunjung pada setiap tahunnya :

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Sengkaling dari Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Pengunjung
2018	236,523
2019	205,704
2020	66,572
2021	56,951
2022	93,763

Sumber : Data Perusahaan

Dalam kondisi seperti ini pihak perusahaan atau pengelola wisata tersebut akan menyadari pentingnya faktor pengunjung. Oleh karena itu, mengukur tingkat kepuasan sangatlah penting. Seluruh yang dilakukan oleh perusahaan akan berdampak penting bagi kemajuan perusahaan untuk kedepannya. Kepuasan pengunjung merupakan kunci utama dalam sebuah kesuksesan. Pengunjung akan merasa puas apabila mereka menerima pelayanan dan fasilitas yang sebanding dengan apa yang mereka beli atau bayar di awal. Dan sebaliknya, apabila para pengunjung tidak merasakan ataupun tidak bisa menikmati fasilitas yang disediakan dengan baik berarti pengunjung merasa tidak nyaman atas fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak tersebut.

(Prasetyo et al., 2021) kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan yaitu bagaimana cara pengunjung merasa puas atas kualitas pelayanan dan fasilitas yang mereka terima. Demikian dalam penelitian yang dilakukan oleh (Markus, 2020) mendefinisikan kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk ataupun jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.



Sumber : Google Review

Gambar 1.1 Review Kepuasan Pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling

Di atas merupakan hasil review kepuasan pengunjung terhadap Wisata Taman Sengkaling. Hasil membuktikan bahwa pengunjung yang telah datang memberikan respon rata-rata sangat puas yaitu bernilai 5 dengan rate bintang 4,3 dari keseluruhan, yang artinya pengunjung puas terhadap Pelayanan dan Fasilitas yang ada di Sengkaling. Perusahaan Objek Wisata perlu mencari solusi untuk mempertahankan dan mengevaluasi dari segi kualitas pelayanan dan fasilitas wisata yang mereka sediakan dalam lingkup wisata tersebut, karena jika kualitas pelayanan dan fasilitas buruk hal itu akan membuat pengunjung merasa tidak puas dan tidak nyaman. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan maka hal itu akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi para konsumennya. Dan setelah para pengunjung merasa puas, mereka

akan berkunjung kembali dan pada akhirnya mereka akan memberi rekomendasi kepada orang serta kerabat terdekat mereka untuk datang ke tempat wisata itu lagi. Oleh karena itu perusahaan harus memikirkan pentingnya kualitas pelayanan serta fasilitas yang mereka berikan dan bagaimana dampaknya terhadap kemajuan perusahaan.

Fenomena kepuasan pengunjung bisa terjadi karena adanya faktor kualitas pelayanan antara lain yang diterima seperti, pegawai yang telah berpenampilan menarik (*tangible*), pegawai memiliki kemampuan memberi informasi yang jelas kepada pengunjung (*reliability*), pegawai memiliki respon yang cepat (*responsiveness*), pegawai dapat memberikan rasa aman dan nyaman (*assurance*), dan pegawai juga mampu memahami masalah yang dialami pengunjung (*emphaty*). Serta mereka menikmati fasilitas yang telah disediakan dengan baik seperti terdapat area kantin, pusat penjualan oleh-oleh, serta tersedianya pemandu wisata dan lainnya. Sehingga seorang pengunjung A merasa terkesan saat berkunjung ke sebuah objek wisata, dan setiap pengunjung pasti merasakan ataupun bisa menilai sendiri jika karyawan yang bertugas di objek wisata itu sangat baik serta menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) saat melayani pengunjung yang datang. Para karyawan juga senantiasa menolong para pengunjung yang meminta bantuan seperti mengambil potret keluarga dan lainnya. Contoh fenomena yang berbeda yaitu, pengunjung B merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak wisata karena seringkali kualitas pelayanan yang diberikan dan fasilitas wisata yang diterima berbeda dengan yang telah diberitahukan di internet, serta pelayanan yang diberikan oleh karyawan kadangkala juga membingungkan bagi para pengunjung sehingga pengunjung dengan terpaksa tetap masuk dan membeli tiket, dan pada akhirnya pengunjung sudah tidak lagi bersemangat.

Fenomena diatas tidak jauh berbeda dengan fenomena yang sedang diteliti oleh peneliti. Melihat hasil ulasan secara langsung saat melakukan magang penelitian di objek wisata tersebut peneliti melihat beberapa tanggapan yang dapat disimpulkan menjadi beberapa bagian. Selain itu pada saat jangka

libur panjang, kadangkala terjadi membludaknya pengunjung yang datang sehingga fasilitas dan pelayanan yang diterima oleh para pengunjung sangat minim karena para karyawan kewalahan saat mengatasi para pengunjung yang datang. Hal ini juga dapat membuat tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung menjadi menurun.

(Riadhussyah & Subarkah, 2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa peningkatan pembenahan sumber daya manusia sangat penting, karena selama ini orientasi pariwisata Indonesia masih bersifat kuantitatif yaitu khususnya pendapatan devisa, kunjungan wisata, lapangan kerja, namun berkualitas. Kualitas sumber daya manusia menentukan kualitas produk dan pelayanan kualitas wisata. Hal ini menjadi penting untuk bersaing di tingkat yang lebih kompetitif secara global, oleh karena itu perlunya peningkatan kualitas pendidikan dan pelatihan pada bidang pariwisata yang disesuaikan dengan standar yang baik untuk meningkatkan daya saing (Riadhussyah & Subarkah, 2020).

Oleh karena itu, sumber daya manusia sebagai kunci pariwisata harus memperhatikan tiga hal utama untuk meningkatkan daya saingnya, yakni memahami secara jelas pengetahuan tentang tata cara pelayanan kepada wisatawan, misalnya pelayanan di tempat rekreasi akan berbeda setiap destinasi, juga berbeda saat melakukan pelayanan di hotel, pengetahuan tentang perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan saat melakukan pelayanan wisata, terakhir adalah pengembangan sikap atau perilaku dalam melayani pariwisata seperti sopan santun, ramah, dan sebagainya (Riadhussyah & Subarkah, 2020)

Menyadari pentingnya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung, maka peneliti ingin mencari tahu untuk mengetahui permasalahan yang ada, maka dilakukan pada penelitian ini. Penulis memilih Wisata Taman Rekreasi Sengkaling UMM sebagai objek yang akan diteliti. Wisata Taman Rekreasi Sengkaling UMM ini merupakan salah satu Lembaga yang bergerak dalam bidang pariwisata yang cukup terkenal sejak lama. Evaluasi mengenai tingkat kualitas pelayanan dan fasilitas wisata

terhadap kepuasan pengunjung sangat penting bagi perubahan yang lebih baik untuk kedepannya. Untuk itu pihak manajer perlu lebih memperhatikan dalam survey analisis dalam pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan seperti sudah maksimal apa belum dalam melayani para pengunjung dan fasilitas wisata apa saja yang diberikan dan diterima oleh para pengunjung agar dapat mempertahankan citra perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang nyata sebagai perwakilan dalam menyampaikan suara hati para wisatawan terhadap penilaian pelayanan dan fasilitas wisata yang diberikan, agar menjadi lebih baik untuk kedepannya bagi tempat Wisata Taman Rekreasi Sengkaling. Dari Permasalahan yang telah dijabarkan oleh peneliti maka peneliti mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung” (Studi Kasus pada Wisata Taman Rekreasi Sengkaling UMM).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya,, maka peneliti menyimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan, fasilitas wisata, dan kepuasan pengunjung pada Taman Rekreasi Sengkaling?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung?
3. Apakah Fasilitas Wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung?
4. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas wisata secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menguji kualitas pelayanan, fasilitas wisata, dan kepuasan pengunjung pada Taman Rekreasi Sengkaling
2. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.
3. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung.
4. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini ada 2 macam, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, berikut untuk penjelasan yang lebih lanjut :

1. Manfaat Teoritis :

Pada manfaat teoritis ini berlatar dari tujuan penelitian ini dibuat, yaitu diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta juga dapat sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis :

- Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan dapat memberikan suatu informasi dan sebagai bahan referensi bagi pihak yang akan melakukan penelitian selanjutnya menggunakan topik yang sama dan menambah variable lain.
- Bagi Perusahaan, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pengevaluasian dalam pengambilan keputusan dan pertimbangan untuk mengatasi permasalahan mengenai Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung.