PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG

(Studi Pada Taman Rekreasi Sengkaling UMM Malang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Manajemen

Oleh :

ERICA APRILIA

NIM 201910160311434

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2023

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
(Studi pada Taman Rekreasi Sengkaling UMM Malang)

Oleh :

Erica Aprilia
201910160311434

Diterima dan disetujui
pada tanggal 28 Oktober 2023

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. Mursidi, M.M.	**Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,	Ketua Jurusan,
Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.	**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
(Studi pada Taman Rekreasi Sengkaling UMM Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Erica Aprilia**
NIM : **201910160311434**
Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 28 Oktober 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I	:	**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**	1.....
Penguji II	:	**Ratya Shafira Arifiani, S.AB., M.M.**	2.....
Penguji III	:	**Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.**	3.....
Penguji IV	:	**Dr. Mursidi, M.M.**	4.....

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Erica Aprilia

NIM : 201910160311434

Program Studi : Manajemen

Surel : apriliaerica888@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 15 September 2023

Yang Membuat Pernyataan,

Erica Aprilia

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (Studi pada Taman Rekreasi Sengkaling UMM Malang)

Erica Aprilia[1], Mursidi[2], R.Iqbal Robbie[3]
[1,2,3]Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia
Corresponding E-mail: apriliaerica888@gmail.com

Abstract
This research was conducted with the aim of determining the effect of service quality and tourist facilities on visitor satisfaction. The sample used in this research was visitors who came to the Sengkaling Recreation Park. This sampling technique was carried out using a questionnaire, the number of samples used in this research was 100 respondents with a purposive sampling method and Slovin formula. The data analysis method uses scale range analysis and data processing uses SPSS version 25. The results of this study are Service quality variables have a positive and significant effect on visitor satisfaction, Tourist facilities do not have a significant effect on visitor satisfaction, Service quality and tourism facilities simultaneously have a significant effect on visitor satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Tourist Facilities, Visitor Satisfaction.*

Abstrak
Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengunjung yang datang ke Taman Rekreasi Sengkaling. Teknik pengambilan sampel ini dilakukan dengan menggunakan kuisioner, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan metode *purposive sampling* dan menggunakan rumus *Slovin*. Metode analisis data menggunakan analisis rentang skala dan pengolahan data menggunakan SPSS versi 25. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, Fasilitas Wisata tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Wisata, Kepuasan Pengunjung.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullohi Wabarokatuh

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala kasih, rahmat dan hidayat-Nya sehingga Skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (Studi pada Taman Rekreasi Sengkaling UMM Malang)". Sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Dalam menyelesaikan skripsi, penulis menemui adanya beberapa hambatan dari berbagai hal. Namun banyaknya dukungan dan pihak yang membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, antara lain :

1. Prof. Dr. Fauzan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhro, M.M., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Mursidi, Dr., Drs., M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dari awal hingga akhir dan juga mengarahkan dengan penuh rasa sabar, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. R. Iqbal Robbie, Dr., M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dari awal hingga akhir dan juga mengarahkan dengan penuh rasa sabar, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Dra. Siti Nurhasanah, M.Si., selaku dosen wali Manajemen Kelas I 2019 yang telah mengarahkan penulis selama studi di Universitas Muhammadiyah Malang.
7. Terimakasih kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan, hingga penyusunan skripsi ini.
8. Ucapan terimakasih saya sampaikan kepada cinta pertama dan panutanku, Ayahanda tercinta Andry Gunawan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai dengan bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, mendoakan serta memberikan semangat yang tiada henti.
9. Ucapan terima kasih terhadap pintu surgaku, Ibunda tercinta Inwahiya. Terima kasih atas segala bentuk bantuan, semangat, nasehat, dan doa yang diberikan selama ini.
10. Ucapan terima kasih untuk kakak perempuanku, Fany Andina Ts yang telah membantu memberikan inspirasi serta juga telah menjadi *support system* selama mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
11. Ucapan terima kasih untuk teman-teman seangkatan Manajemen kelas I yang telah memberikan dukungan.
12. Ucapan terima kasih untuk saudara sepupu yang telah membantu menginspirasikan saran serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teruntuk berbagai pihak yang tidak bisa saya sebutkan saya ucapkan terima kasih untuk segalanya.
14. Ucapan terima kasih untuk NIM 20621003 Y.A partner bertukar cerita saya yang selama ini telah menemani dan membantu saya dalam proses penyusunan skripsi dari awal hingga terakhir.

15. Ucapan terima kasih untuk diri sendiri yang telah bertahan sejauh ini, sudah mau menepikan ego, memilih bangkit dan mau menyelesaikan semua ini. Kamu berharga tidak peduli seberapa putus asanya dalam mencoba.

Hanya ungkapan terima kasih serta doa yang dapat saya persembahkan untuk semua yang telah saya sebutkan diatas. Semoga semua hal yang mereka berikan mendapatkan balasan yang baik dan mulia serta dilimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita dan diberikan balasan oleh Allah SWT. Aamiin.

Akhir kata penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak terutama para pembaca, Penulis senantiasa mengharapkan kritik dan sarannya. Penulis juga berharap dengan apa yang telah disajikan dalam skripsi ini mampu memberikan manfaat yang berguna bagi semua pihak. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Waalaikumsalam Warohmatullahi Wabarokatuh.

Malang, 15 Septermber 2023

Penulis,

Erica Aprilia

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN i
LEMBAR PENGESAHAN iii
PERNYATAAN ORISINALITAS iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 11
C. Tujuan Penelitian 12
D. Manfaat Penelitian 12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13
A. Penelitian Terdahulu 13
B. Landasan Teori 21
C. Kerangka Pikir & Hipotesis 28
BAB III METODE PENELITIAN 31
A. Jenis Penelitian 31
B. Lokasi Penelitian 31
C. Populasi dan Sampel 31
D. Data dan Sumber Data 33
E. Teknik Pengumpulan Data 33
F. Definisi Operasional Variabel dan Variabel Penelitian 33
G. Pengukuran Variabel 36
H. Instrumen Penelitian 36
I. Uji Asumsi Klasik 38
K. Uji Hipotesis 41
BAB IV HASIL DAN PEMBASAHAN 44
A. Gambaran Umum Perusahaan 44

B. Profil Responden 52
C. Uji Instrumen 53
D. Uji Asumsi Klasik 55
E. Hasil Analisis Data 57
F. Uji Hipotesis 63
G. Pembahasan Hasil Penelitian 66
BAB V PENUTUP 70
A. Kesimpulan 70
B. Saran 71
DAFTAR PUSTAKA 74
LAMPIRAN 77

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Sengkaling dari Tahun 2018-2022 7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 13
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel 34
Tabel 3.2 Skala Likert 36
Tabel 3.3 Rentang Skala dan Penilaian Variabel 40
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia 52
Tabel 4.2 Hasil Uji Validalitas 53
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas 54
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas 55
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas 56
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas 56
Tabel 4.7 Rentang Skala Kualitas Pelayanan (X1) 57
Tabel 4.8 Rentang Skala Fasilitas (X2) 59
Tabel 4.9 Hasil Analisis Rentang Skala Kepuasan Pengunjung (Y) 60
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 62
Tabel 4.11 Hasil Uji t 63
Tabel 4.12 Hasil Uji f 65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Review Kepuasan Pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling 8
Gambar 2.1 Kerangka Pikir 28
Gambar 4.1 Logo Taman Rekreasi Sengkaling 44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi..... 48

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (Studi pada Taman Rekreasi Sengkaling UMM Malang)

ORIGINALITY REPORT

0%	2%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 2%
Exclude bibliography	On		

DAFTAR PUSTAKA

Abdul, K., & Parangu, K. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengemasan Daya Tarik Wisata Terhadap Wisatawan di Ngebel Ponorogo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, *14*(2), 407–423. https://ejournal.uin-suka.ac.id/isoshum/sosiologireflektif/article/view/1836/1401

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 …*, 180–194. http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/481

Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N., & Sanosra, A. (2019). JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, *9*(1), 78–89. www.budpar.go.id

berliana afifah, Djuardi komarsyah, prasetya nugraha. (2022). *Wisata Puncak Mas Lampung Influence Service Quality , Tourism Power , Destination Image , and Prices on Visitor Satisfaction in Puncak Mas Lampung*. *1*(September), 59–64. https://jkb.fisip.unila.ac.id/index.php/jkb/article/download/265/78

Febrianawati. (2018). UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF. *Januari-Juni*, *7*(1), 17–23.

Halim, J. J. (2023). *Pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung (Study Kasus pada Camp Kobes)*. *4*(1), 44–51.

Huda, N. N., Suryoko, S., & Djoko Waloejo, H. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA PENGUNJUNG HORTIMART AGRO CENTER BAWEN). In *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* (Vol. 11, Issue 2).

Indriyani. (2020). *MANAJEMEN SDM DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU DAN KUALITAS PELAYANAN DI RIDWAN INSTITUTE CIREBON*. *2*(8), 346–362.

Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, *9*(2), 82. https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.451

Jayanti, N. L. S., & Yulianthini, N. N. (2022). *Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Domestik Objek Wisata Taman Air Tirtagangga*. 306–312. https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/37309

Listyawati, I. H. (2019). Pengaruh Fasilitas Wisata, Citra Destinasi, dan Kepusan Terhadap Loyalitas Wisatawan. *Jurnal Manajemen Administrasi*, *VI*(2), 35–44. http://jurnal.amaypk.ac.id/index.php/jbma/article/view/78

Luh, N., Purnamawati, A., Wayan, N., Mitariani, E., Putu, N., Anggraini, N., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Denpasar, U. M. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG DI BANDUNG COLLECTION KECAMATAN KUTA UTARA, BADUNG*.

Markus. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasaan Pelanggan (Studi Kasus Pada Spbu Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *5*(2), hal. 885-891. https://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi/article/view/2886

Maulidah, I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, *13*(1), 26. https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10416

Merita Bernik. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN: STUDI KASUS GOLD'S GYM BANDUNG. *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN: STUDI KASUS GOLD'S GYM BANDUNG*.

Nadianingrum, N. W., & Saputra, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Capella Dinamik Nusantara. *Jurnal Khazanah Ilmu Berazam*, *3*(September), 531–541. https://web.archive.org/web/20210812164116/https://ejournal.ymbz.or.id/index.php/KIB/article/download/206/198

Ponty Basowa, A., & Setiawan, J. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM BUS TRANS BATAM)*.

Prasetyo, M. D., Susanto, S., & Maharani, B. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, *9*(1), 17–26. https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i1.427

Purnawijaya, F. M. (2019). Pengaruh Displin Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kedai 27 di Surabaya Fregrace Meissy Purnawijaya. *Jurnal Agora*, *7*(1), 6. https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8141

Rahmad Dani Syahputra, & Sampurno Wibowo, S. . M. S. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN BERBASIS DIGITAL PADA MEDIA SOSIAL FACEBOOKTERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN (Studi Pada Produk IndihomeDi Plaza Telkom Lembong Kota Bandung Tahun 2019). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN BERBASIS DIGITAL PADA MEDIA SOSIAL FACEBOOKTERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Produk IndihomeDi Plaza Telkom Lembong Kota Bandung Tahun 2019)*.

Rahmah, S., Haryani, W. S., Satya, T., Alumni, W., Tinggi, S., Manajemen, I., & Program Studi Manajemen, S. (n.d.). *PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA HAIROS WATER PARK MEDAN*.

Ratu Syifa Nabila Khansa. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Purijakarta Barat). *Jurnal STEI Ekonomi*, *20*(Xx), 2. http://repository.stei.ac.id/3253/1/Jurnal Indo Ratu Syifa-dikonversi.pdf

Riadhussyah, M., & Subarkah, A. R. (2020). *Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Wisata Halal*. *July*, 0–13. https://doi.org/10.33701/jmsda.v8i1.1164

Rutjuhan, A., & Ismunandar, I. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Pamator Journal*, *13*(1), 105–109. https://doi.org/10.21107/pamator.v13i1.7015

Samsudin, M. (2021). *Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga Analysis of Public Service Performance on Human Resources and Employee Responsiveness at the Kecandran Village Office , Sidomukti District , Salatiga City*. *4*(2), 1028–1034. https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794

SISKA ANDRIAN SIANIPAR, H. H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, *4*(3), 149–155. https://kohesi.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/view/177

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R. B. : C. A. (n.d.).

Taseng, Y. S., & Wijayangka, C. (2017). Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Ngopi Doloe Cabang Burangrang Bandung. *E-Proceeding of Management*, *4*(1), 726–734. https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/2056

Umar, H. 2013. M. P. untuk S. dan T. J. R. (n.d.).

Wijaya, F., & Sujana, S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, *1*(1), 9–18. https://doi.org/10.37641/jipkes.v1i1.323