

Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat

Fellila Olliviwan



“Studi Manajemen Perhotelan,
 Departemen Pariwisata, Universitas
 Negeri Padang”

Fellilaolli510@gmail.com

Nidia Wulansari



“Studi Manajemen Perhotelan,
 Departemen Pariwisata, Universitas
 Negeri Padang”

Nidia.Wulansari@fpp.unp.ac.id

Abstract

Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa permasalahan yang berkaitan dengan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah pengunjung yang datang Di Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau. Sampel penelitian berjumlah 204 orang pengunjung dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 25.00. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Fasilitas berada pada kategori cukup dengan persentase 44,60%. Variabel kepuasan pengunjung berada pada kategori cukup dengan persentase 43,63%. Variabel fasilitas memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengunjung sebesar 11,3% dan sisanya 88,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Fasilitas, Kepuasan, Daya Tarik

Abstract

This research is motivated by several problems related to tourist facilities on visitor satisfaction at the Sikabau Beach tourist attraction, West Pasaman Regency. The aim of this research is to determine tourist facilities on visitor satisfaction. The research type used is quantitative. The data type used in this research are primary and secondary data. The population of this research is visitors who come to the Sikabau Beach tourist attraction. The research sample consisted of 204 visitors with a sampling technique using non-probability sampling. The data collection technique was carried out using a questionnaire with a Likert scale which had been tested for validity and reliability. Data from this research were processed using SPSS 25.00. The results of this research show that the Facility Variable is in the sufficient category with a percentage of 44.60%. The visitor satisfaction variable is in the sufficient category with a percentage of 43.63%. The facility variable influences visitor satisfaction by 11.3% and the remaining 88.7% is influenced by other factors.

Keywords: Facilities, Satisfaction, Attraction

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan kekayaan alam yang dapat dimanfaatkan dalam berbagai sektor, salah satunya sektor pariwisata. Pariwisata adalah salah satu sektor yang berpotensi untuk menunjang ekonomi suatu daerah. Industri pariwisata dapat meningkatkan pemasukan bagi negara terutama dari jumlah kunjungan wisatawan. Pariwisata saat ini sangat berkembang pesat di Indonesia dikarenakan banyaknya daya tarik wisata yang sudah dikelola dengan baik oleh Dinas Pariwisata maupun pengelola daerah setempat sehingga mengundang minat wisatawan untuk berkunjung ke Indonesia. Berdasarkan UU No. 10 tahun 2009 tentang pariwisata dijelaskan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan di dukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Sumatera Barat adalah salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki banyak daya tarik wisata, salah satunya adalah Kabupaten Pasaman Barat. Kabupaten Pasaman Barat merupakan daerah yang terkenal dengan berbagai macam daya tarik wisata seperti pantai, gunung, bendungan, dan air terjun. Adapun daya tarik wisata yang terkenal di Kabupaten Pasaman Barat salah satunya adalah Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau tepatnya berada di kejurongan Sikabau, Kecamatan Koto Balingka. Daya tarik wisata pantai sikabau ini memiliki pasir putih dan juga pohon cemara serta terdapat muara dengan air yang jernih. Pengunjung juga dapat merasakan sensasi berkendara di bibir pantai. Untuk menuju ke Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau membutuhkan waktu selama 2 jam perjalanan dari pusat kota Kabupaten Pasaman Barat.

Dalam dunia pariwisata, kepuasan pengunjung adalah hal yang sangat penting. Menurut Kotler (2014) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan atau pengunjung merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang diharapkan terhadap kinerja atau hasil yang diterima. Menurut Hawkins dan Lonney (dalam Tjiptono, 2014), kepuasan pengunjung dibagi dalam beberapa hal, yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan seorang pengunjung untuk merekomendasikan hal yang dirasakan dan didapat kepada orang lain. Produk wisata memiliki beberapa komponen, salah satunya fasilitas (amenities). Gusneli (2016) menyatakan bahwa kepuasan pengunjung dapat dipengaruhi oleh harga, lokasi, daya tarik, citra dan fasilitas wisata di sebuah daya tarik wisata. Menurut Spillane (dalam Akrom 2014) fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung menunjang pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang.

Selain itu berdasarkan teori Spillane fasilitas dapat digolongkan menjadi tiga bagian, yaitu yang pertama fasilitas utama seperti kebersihan (tempat sampah atau rambu-rambu peringatan tentang kebersihan), kenyamanan (tempat untuk beristirahat), keindahan (suasana alam asri maupun buatan). Selanjutnya yang kedua adalah fasilitas pendukung seperti akomodasi (penginapan), tempat makan dan minum, tempat parkir, tempat belanja dan transportasi. Terakhir adalah yang ketiga yaitu fasilitas pelengkap seperti toilet umum, tempat ibadah, pemandu wisata dan pusat informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana fasilitas wisata kepuasan wisatawan di Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat.

2. METODE PENELITIAN

Berdasar kepada masalah yang di teliti dan tujuan yang ingin dicapai, penelitian ini digolongkan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Variabel independen (bebas) yaitu Fasilitas Wisata(X) dan Variabel dependen (terikat) yaitu Kepuasan Pengunjung (Y). Pada penelitian yang dikaji ini populasi yang digunakan adalah seluruh pengunjung yang pernah berkunjung ke Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat berdasarkan data kunjungan selama 6 bulan terakhir. Untuk memastikan keakuratan penelitian, sampel sebanyak 204 orang dipilih sebagai responden, yang dianggap representatif karena melebihi batas minimal sampel yaitu 30 responden. Dalam Sugiyono (2019), Roschoe menyebutkan bahwa “ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 – 500. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder sebagai sumber data. Kuesioner yang terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, dengan instrumen penelitian berupa angket berdasarkan skala *likert* dan telah diuji coba untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya. Tahap pengolahan data meliputi perancangan struktur data, pengkodean, editing dan pengentrian data. Sebelum analisis data, dilakukan uji persyaratan analisis yang meliputi uji homogenitas, uji normalitas dan uji linearitas. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji regresi linear sederhana.

3. HASIL DAN PENELITIAN

3.1. Deskripsi Data Variabel Fasilitas

Data Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan 7 buah pernyataan yang telah terbukti valid dan reliabel. Selanjutnya pernyataan tersebut disebarkan kepada 204 orang responden untuk dijawab. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel fasilitas sebagai berikut:

Tabel 15. Skor Jawaban Responden Tentang Fasilitas

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	$\geq 28,05$	31	15,19
Baik	$23,35 - < 28,05$	65	31,87
Cukup	$18,65 - < 23,35$	91	44,60
Buruk	$13,95 - < 18,65$	17	8,34
Sangat buruk	$< 13,95$	0	0
Jumlah		204	100

Sumber: Hasil Microsoft Excel (2024)

Berdasarkan hasil analisis data dari tabel di atas, fasilitas di Daya Tarik Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat dikategorikan **cukup**, dengan persentase responden yang menyatakan sangat baik sebesar 15,19%, baik sebesar 31,87%, cukup sebesar 44,60% dan buruk sebesar 8,34%.

3.2. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengunjung

Data Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan 7 buah pernyataan yang telah terbukti valid dan reliabel, kemudian disebarkan kepada 204 responden. Hasil penelitian pada variabel fasilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 16. Skor Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pengunjung

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	$\geq 28,05$	9	4,41
Baik	$23,35 - < 28,05$	71	34,80
Cukup	$18,65 - < 23,35$	89	43,63
Buruk	$13,95 - < 18,65$	35	17,16
Sangat buruk	$< 13,95$	0	0

Jumlah	98	100
--------	----	-----

Sumber: Hasil Microsoft Excel (2024)

Berdasarkan hasil analisis data, kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat dikategorikan **cukup**, dengan persentase responden yang menyatakan sangat baik sebesar 4,41%, baik sebesar 34,80%, cukup sebesar 43,63% dan 17,16%buruk.

3.3. Uji Pesyaratan Analisis

3.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menentukan apakah data variabel fasilitas dan kepuasan pengunjung berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dilakukan dengan uji *kolmogorof smirnov*. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan bantuan program *SPSS 25.00*. Taraf signifikansi yang digunakan sebagai dasar menolak atau menerima keputusan suatu distribusi data adalah 0,05. Hasil uji normalitas dapat di lihat pada tabel 36 berikut ini:

Tabel 36. Hasil Uji Normalitas Variabel fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		TX	TY
N		204	204
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	21.4118	22.5294
	Std. Deviation	3.14463	3.19700
Most Extreme Differences	Absolute	.065	.100
	Positive	.065	.100
	Negative	-.064	-.058
Test Statistic		.065	.100
Asymp. Sig. (2-tailed)		.134 ^c	.111 ^c

Sumber :*SPSS, 25.00 (2024)*

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Asymp Sig* untuk hasil uji normalitas dari fasilitas adalah 0,134, dan pada kepuasan pengunjung sebesar 0.111 dengan nilai signifikansi $>0,05$, maka dapat dikatakan bahwa variabel fasilitas terhadap kepuasan pengunjung berdistribusi normal.

3.3.2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah data variabel homogen atau tidak. Hasil analisis uji homogenitas dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

Tabel 37. Uji Homogenitas
Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
TY	Based on Mean	2.350	16	187	.113
	Based on Median	1.576	16	187	.079
	Based on Median and with adjusted df	1.576	16	128.242	.084
	Based on trimmed mean	2.240	16	187	.115

Sumber: Hasil Olahan Data *SPSS* versi 25.00, 2024

Berdasarkan hasil analisis uji homogenitas pada Tabel di atas, diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0.115 dengan taraf signifikansi $> 0,05$. Ini artinya nilai signifikansi data lebih besar dari taraf signifikansi. Sehingga dapat diambil

kesimpulan bahwa data berasal dari populasi yang mempunyai varians yang sama atau data bersifat homogen.

3.3.3. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dua variabel dikatakan mempunyai pengaruh yang linear bila signifikansi $\geq 0,05$. Hasil analisis atau regresi linear dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 38. Uji Linearitas
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TY * TX	Between Groups	(Combined)	121.720	16	7.608	.728	.763
		Linearity	.560	1	.560	.054	.817
		Deviation from Linearity	121.160	15	8.077	.773	.706
	Within Groups		1953.103	187	10.444		
	Total		2074.824	203			

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 25.00, 2024

Berdasarkan hasil uji linearitas diatas di peroleh nilai sig 0.706 dengan taraf signifikansi $\geq 0,05$. Sehingga maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel fasilitas terhadap kepuasan pengunjung.

3.4 Hasil Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis digunakan untuk mengetahui besar pengaruh antara fasilitas terhadap minat beli ulang di Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha :Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat.

H0: Tidak ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat.

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.4.1 Uji Regresi Linear Sederhana

Uji Regresi Linear Sederhana dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel dengan variabel yang lainnya. Hasil uji regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 39. Nilai Signifikansi
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.560	1	.560	1.155	.016 ^b
	Residual	2074.263	202	10.269		
	Total	2074.824	203			

a. Dependent Variable: TY

b. Predictors: (Constant), TX

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 25.00, 2024

**Tabel 40. Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	22.172	1.548		14.325	.000
	TX	.117	.072	.016	.234	.016

a. Dependent Variable: TY

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 25.00, 2024

Selanjutnya berdasarkan hasil uji regresi linier diatas diperoleh nilai F 1.155 dengan sig. $0,016 \leq 0,05$ dan diperoleh nilai t 0.234 dengan taraf sig. $0,016 < 0,05$, artinya variabel X dapat menjelaskan variabel Y secara signifikan. Jadi variabel fasilitas terhadap kepuasan pengunjung, maka H_a diterima dan H_o ditolak.

Selanjutnya untuk mengetahui besar koefisien regresi antara variabel fasilitas (X) terhadap kepuasan pengunjung (Y). Maka dapat dilihat pada persamaan berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 22.172 + 0.177X$$

Berdasarkan persamaan diatas diperoleh koefisien regresi sebesar 0,177 dengan nilai sig. $0.016 < 0.05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 fasilitas (X) akan meningkatkan 0.185 satuan kepuasan pengunjung (Y).

3.4.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel fasilitas (X) terhadap kepuasan pengunjung (Y). Hasil pengujian determinasi dapat dilihat dari nilai *R square* pada analisis regresi linear sederhana pada tabel berikut:

Tabel 41. Koefisien Determinasi (R square)

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.016 ^a	.113	.115	3.20447

a. Predictors: (Constant), TX

Sumber: SPSS 25.00, 2024

R Square sebesar 0.113, Pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pengunjung adalah 11,3%, dan 88,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

3.5. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan didapatkan bahwa variabel fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat.

3.5.1. Fasilitas (X)

Berdasarkan hasil penelitian di Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat, diperoleh fakta bahwa mayoritas responden menunjukkan pengalaman yang cukup mengenai fasilitas yang ada di Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat. Hampir setiap indikator menunjukkan kategori cukup yaitu: fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas pelengkap di Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat masih dalam kategori cukup, dalam artian belum maksimal. Hal ini disebabkan ditemukan bahwa masih banyak pengunjung yang menyatakan bahwa Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat fasilitas yang disediakan belum memenuhi keinginan pengunjung seperti toilet, tempat

makan dan musholla, oleh sebab itu seharusnya pihak pengelola Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat untuk terus melakukan pembangunan secara signifikan yang bertujuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pengunjung, sehingga pengunjung memiliki ingatan yang baik terhadap Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat.

Hal ini berkaitan dengan teori menurut Kotler dan Keller (2012) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

3.5.2. Kepuasan Pengunjung (Y)

Berdasarkan hasil penelitian di Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat, diperoleh fakta bahwa mayoritas responden menunjukkan pengalaman yang cukup pada kepuasan pengunjung. Hampir setiap indikator menunjukkan kategori cukup yaitu: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan ketersediaan merekomendasikan di Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat masih dalam kategori cukup, dalam artian belum maksimal. Hal ini disebabkan ditemukan bahwa masih banyak pengunjung yang menyatakan bahwa kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat belum terpenuhi, seperti jasa yang diberikan oleh *tour guide* kurang memuaskan, lingkungan disekita pantai kurang sesuai dengan keinginan pengunjung, oleh sebab itu pihak pengelola di Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat harus memberikan kembali arahan bagaimana menjadi membimbing pengunjung agar lebih baik lagi, serta mampu menjaga lingkungan yang ada disekitar Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat.

Hal ini berkaitan dengan teori menurut Ginting & Halim (2019) dinyatakan bahwa fasilitas wisata adalah sesuatu yang memungkinkan suatu destinasi hidup dan berkembang bagi wisatawan yang mengunjungi objek wisatanya dan memenuhi kebutuhannya yang beragam.

3.5.3. Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Sikabau Kabupaten Pasaman Barat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas wisata berada pada kategori cukup yaitu 44,60%. Selanjutnya pada variabel kepuasan pengunjung berada pada kategori cukup yaitu 43,63%. Pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung dengan skor 11,3% dan sisanya 88,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil uji regresi linier diatas diperoleh nilai F 1.155 dengan sig. $0,016 \leq 0,05$ dan diperoleh nilai t 0.234 dengan taraf sig. $0,016 < 0,05$, artinya variabel X dapat menjelaskan variabel Y secara signifikan. Jadi variabel fasilitas terhadap kepuasan pengunjung, maka H_a diterima dan H_o ditolak.

Dapat dikaitkan dengan peneliti terdahulu menurut Susmiyati, (2019) menyatakan bahwa fasilitas dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Fasilitas berada pada kategori cukup dengan persentase 44,60%.
2. Variabel kepuasan pengunjung berada pada kategori cukup dengan persentase 43,63%.
3. Variabel fasilitas memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengunjung sebesar 11,3% dan sisanya 88,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhi, IA., Endang, MG., Shanti, P., 2016, *Pengaruh Faktor Psikologis Terhadap Keputusan Berkunjung, Survei pada Pengunjung Batu Secret Zoo Jawa Timur Park 2*, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol.30 No.1 Januari 2016.
- Akrom, Mohamad. 2014. *Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Wisatawan di pantai Waleri, Kabupaten Kendal (skripsi)*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Ambar T. Sulistiyani dan Rosidah. 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian program*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Armstrong, Kotler. 2015, “*Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*” , England : Pearson Education.
- Basiya, R., dan Rozak, H. A. 2012, *Kualitas Daya Tarik Wisata, Kepuasan Dan Niat Kunjungan Kembali Wisatawan Mancanegara Di Jawa Tengah*, *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata* Vol. XI No. 2, Oktober, Hlm. 1-12..
- Donni Juni Priansa. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media. Sosial* Bandung: CV Pustaka Setia.
- Gusneli. 2016. *Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Ke Objek Wisata Air Terjun Bayang Sani Kabupaten Pesisir Selatan*. Skripsi. Universitas Negeri Padang.
- Jasfar, Farida. 2012, *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Khairinal. 2016. *Menyusun Proposal, Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Jambi : Salim Media Indonesia (Anggota IKAPI).
- Khrisna Murti, Heryanti Utami, Rahmat Darmawan. 2016, *Dampak Pariwisata Terhadap Lingkungan Di Pulau Tinduk Kepulauan Seribu*, Vol. 21 No. 3 September 2016. Universitas Negeri Jakarta.
- Kotler, Philip, Armstrong gary. 2014, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kerin Lane Keller. 2015, *Marketing Management*. London: Pearson Education.
- Mariana. 2018, *Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Puncak Bila Riase Kabupaten Sidenreng Rappang*. Skripsi, Universitas Negeri Makassar.
- Nirwana. 2014, *Pemasara Jasa*. Jakarta: Alta.
- Puad, A., Som, M., Marzuki, A., Yousefi, M., & Abukhalifeh, N. 2012, *Factors Influencing Visitors ' Revisit Behavioral Intentions : A Case Study of Sabah , Malaysia*.
- Ratnasari, Tri Ririn dan Mastuti H Aksa. 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit: Ghalia Indonesia
- Ryanda, Rahmad. 2021, *Pengaruh Sarana dan Prasarana Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Pulau Pasumpahan Padang*. Skripsi thesis, Universitas Negeri Padang.
- Sugiyono. 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadana, M. L. 2013. *Sosiologi Pariwisata: Kajian Kepariwisata dalam Paradigma Integratif-Transformatif Menuju Wisata Spiritual*. Humaniora, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2012, *Strategi Pemasaran, ed. 3*, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*.

- Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang tentang kepariwisataan, Undang-undang no. 9 tahun 2009, Jakarta: Direktorat Jendral Hukum dan HAM.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2016, *Pengantar Industri Pariwisata*, Yogyakarta: Deepublish.
- Zoll, C. dan S. Enz. 2012, *A Questionnaire to Assess Affective and Cognitive Empathy in Children*, OPUS publications server.