

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI FASILITAS WISATA DI OBJEK WISATA PANTAI PACAR TULUNGAGUNG

Sadewa Davit Yulian Firnando¹, Tutut Suryaningsih²
sadewanando001@gmail.com¹, tututsuryaningsih@gmail.com²
Universitas Bhinneka PGRI Tulungagung

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung di Objek Wisata Pantai Pacar Tulungagung. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh sikap petugas, tetapi juga oleh ketersediaan dan kondisi fasilitas wisata yang mendukung aktivitas pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui fasilitas wisata di Objek Wisata Pantai Pacar Tulungagung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari pengelola, petugas parkir, pedagang, dan pengunjung wisata. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, sedangkan analisis kualitas pelayanan mengacu pada teori SERVQUAL yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelola telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti menjaga kebersihan kawasan wisata, melakukan perawatan fasilitas, serta memberikan pelayanan yang ramah dan responsif kepada pengunjung. Fasilitas yang tersedia, seperti area parkir, toilet, gazebo, tempat sampah, dan warung makan, dinilai cukup membantu kebutuhan wisatawan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kebersihan toilet, penambahan tempat sampah, perawatan fasilitas yang rusak, serta penambahan petugas pada saat jumlah pengunjung meningkat. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Pantai Pacar Tulungagung secara umum sudah cukup baik, namun peningkatan fasilitas dan pelayanan secara berkelanjutan masih diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Wisata, SERVQUAL

ABSTRACT

This study was motivated by the importance of service quality in improving visitor comfort and satisfaction at Pantai Pacar Tourist Attraction, Tulungagung. Good service quality is not only determined by the attitude of service staff but also by the availability and condition of tourism facilities that support visitors' activities. This study aimed to identify efforts to improve service quality through tourism facilities at Pantai Pacar Tourist Attraction, Tulungagung. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving tourism managers, parking attendants, vendors, and visitors as research informants. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, while service quality analysis referred to the SERVQUAL theory, which includes the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that the management had made various efforts to improve service quality, such as maintaining the cleanliness of the tourist area, conducting facility maintenance, and providing friendly and responsive services to visitors. Facilities such as parking areas, toilets, gazebos, trash bins, and food stalls were considered adequate in supporting visitors' needs. However, several aspects still require improvement, including toilet cleanliness, the addition of trash bins, maintenance of damaged facilities, and increasing the number of staff during peak visitor periods. Based on the findings, it can be concluded that the service quality at Pantai Pacar Tourist Attraction is generally good. Nevertheless, continuous improvements in facilities and services are still needed to enhance visitor comfort and satisfaction.

Keywords: Service Quality, Tourism Facilities, SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Objek wisata Pantai Pacar di Kabupaten Tulungagung selama 3 tahun terakhir menunjukkan jumlah kunjungan yang cenderung mengalami penurunan. Meskipun potensi alamnya menarik dan pesisir yang indah tetapi jumlah pengunjung belum mencapai target optimal yang diharapkan oleh pengelola pariwisata dan pemerintah daerah. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan yang mendalam terkait peran fasilitas wisata dan kualitas pelayanan sebagai faktor penentu Tingkat kunjungan. Selain itu, kualitas pelayanan dan fasilitas wisatawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat kunjungan wisatawan di suatu destinasi (Rahmawati et al., 2024). Hal tersebut tercermin dari data jumlah kunjungan wisatawan di Objek Wisata Pantai Pacar selama 3 tahun terakhir sebagaimana disajikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Jumlah pengunjung		
No	Tahun	Jumlah pengunjung
1	2023	11.670
2	2024	11.405
3	2025	10.699

Sumber : data pengelola pantai pacar 2025

Berdasarkan pra observasi di objek Wisata Pantai Pacar Tulungagung, fasilitas wisata yang tersedia masih belum sepenuhnya memadai dalam mendukung kenyamanan pengunjung. Beberapa fasilitas dasar, seperti tempat istirahat, toilet umum, dan tempat sampah, jumlah dan kondisinya belum optimal serta belum tersebar secara merata di seluruh kawasan pantai. Keterbatasan fasilitas tempat istirahat menyulitkan pengunjung, sementara kondisi toilet yang kurang terawat dan keterbatasan sarana kebersihan berpotensi menurunkan kenyamanan wisatawan. Di sisi lain, minimnya ketersediaan dan penempatan tempat sampah yang belum strategis menyebabkan masih ditemukannya sampah di beberapa area pantai, yang berdampak pada kebersihan dan estetika kawasan.



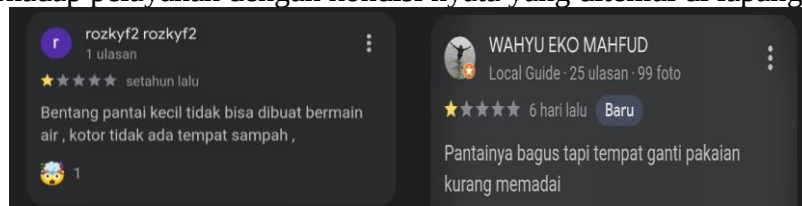
Gambar 1. Pantai pacar

Sumber: Data hasil olahan peneliti, 2026

Secara sosial, objek wisata tidak hanya berperan sebagai sarana hiburan, tetapi juga sebagai ruang terjadinya interaksi antara Masyarakat lokal dan wisatawan (Luh et al., 2021). Pantai Pacar menjadi tempat bertemunya beragam kelompok, mulai dari kalangan anak muda, keluarga, hingga pelaku UMKM lokal yang menawarkan produk budaya dan kuliner khas daerah. Dalam konteks ini, kondisi fasilitas dan mutu pelayanan berperan penting sebagai sarana yang mempengaruhi interaksi sosial sekaligus membentuk persepsi wisatawan terhadap destinasi wisata tersebut (Aulia et al., 2022).

Menurut Ipmawati (2024) isu-isu yang berkembang saat ini sangat berkaitan dengan pengalaman pengunjung di era digital. Melalui berbagai ulasan daring di platform seperti Google Maps, TripAdvisor, serta media sosial, banyak wisatawan yang menyampaikan keluhan maupun saran terkait keterbatasan fasilitas dan pelayanan yang dinilai kurang

tanggap. Berbagai tanggapan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan wisatawan terhadap pelayanan dengan kondisi nyata yang ditemui di lapangan.



Gambar 2. Tanggapan wisatawan

Sumber: Data hasil olahan peneliti, 2026

Dampak dari fenomena tersebut tidak hanya sebatas pada persepsi wisatawan, tetapi juga berpengaruh langsung terhadap kondisi ekonomi masyarakat sekitar. Menurunnya jumlah pengunjung berpotensi menyebabkan berkurangnya pendapatan pelaku usaha lokal, seperti pedagang makanan, pemandu wisata, serta penyedia jasa transportasi. Kelompok-kelompok ini sangat bergantung pada keberlangsungan dan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan sebagai sumber utama penghasilan (Dalimunthe et al., 2024).

Secara umum, kondisi yang terjadi di Pantai pacar mencerminkan permasalahan yang lebih luas dalam pengelolaan destinasi wisata di Indonesia, khususnya terkait belum optimalnya keterpaduan antara penyediaan fasilitas dan peningkatan kualitas pelayanan (Jayanti & Yulianthini, 2022). Peningkatan jumlah kunjungan wisata tidak hanya berkaitan dengan aspek kuantitas semata, tetapi juga sangat ditentukan oleh kualitas pengalaman yang dirasakan oleh para pengunjung (Hidayah et al., 2025).

Penelitian sebelumnya yang membahas pengembangan destinasi wisata pesisir menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas yang layak serta kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan untuk berkunjung kembali (Kusmayadi, 2023). Penelitian lain menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan memediasi hubungan antara fasilitas destinasi dan minat kunjung ulang (Praja, 2023). Selain itu, kondisi fasilitas sanitasi yang buruk dapat menurunkan kenyamanan pengunjung, yang berdampak negative pada pengalaman wisata mereka (Noto et al., 2024).

Namun Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menekankan pada pengujian pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan maupun minat kunjung ulang wisatawan. Penelitian-penelitian tersebut lebih berfokus pada hubungan antar variabel secara statistik, namun belum banyak menggali secara mendalam bagaimana strategi atau upaya konkret yang dilakukan oleh pengelola destinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat operasional. Di sisi lain, kajian yang secara spesifik meneliti kondisi dan dinamika pengelolaan pelayanan pada objek wisata Pantai Pacar Tulungagung masih sangat terbatas. Padahal, setiap destinasi memiliki karakteristik geografis, sosial, dan manajerial yang berbeda, sehingga memerlukan pendekatan analisis yang kontekstual dan mendalam. Oleh karena itu, diperlukan penelitian kualitatif yang mampu menggali persepsi pengelola, pengunjung, serta pihak terkait lainnya mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan sebagai strategi untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan di Pantai Pacar Tulungagung.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Ramdhan (2021) mengungkapkan bahwa Penelitian kualitatif memfokuskan pengungkapan data dalam bentuk kata-kata, kalimat, ungkapan, serta visual yang disajikan secara naratif. Sejalan dengan karakteristik tersebut, pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan

melalui wawancara, observasi, analisis, dan dokumentasi. Pendekatan deskriptif dalam penelitian bertujuan untuk mengeksplorasi dan memperjelas berbagai gejala, fenomena, maupun realitas sosial yang terjadi di lapangan. Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya menggambarkan karakteristik suatu kondisi sebagaimana berlangsung pada saat penelitian dilakukan, sekaligus menelaah faktor-faktor yang melatarbelakangi munculnya gejala tersebut. Sementara itu, pendekatan kualitatif memandang data sebagai informasi yang disajikan dalam bentuk non-numerik, berupa uraian kata-kata dan narasi yang merepresentasikan makna dari fenomena yang diteliti.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berupaya mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau setting sosial secara mendalam, yang selanjutnya dituangkan dalam bentuk tulisan naratif. Oleh karena itu, data dan fakta yang dihimpun dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk kata-kata, ungkapan, serta dokumentasi visual yang relevan. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh serta menggali data secara langsung di Objek Wisata Pantai Pacar Tulungagung, dengan tujuan memahami upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pengelola. Fokus kajian diarahkan pada proses pelayanan, peran pihak-pihak terkait, serta kondisi fasilitas wisata dalam mendukung kenyamanan pengunjung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pantai Pacar yang terletak di Desa Pucanglaban, Kecamatan Pucanglaban, Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur. Pantai ini berada di wilayah pesisir selatan yang berbatasan langsung dengan Samudra Hindia. Akses menuju Pantai Pacar dapat ditempuh melalui jalur darat dari pusat Kota Tulungagung dengan waktu perjalanan sekitar 1,5–2 jam tergantung kondisi lalu lintas dan cuaca.

Lokasi Pantai Pacar yang berada di kawasan pesisir memberikan daya tarik tersendiri berupa pemandangan laut yang indah serta suasana alam yang masih relatif alami. Kondisi tersebut menjadikan Pantai Pacar sebagai salah satu tujuan wisata yang berpotensi untuk terus dikembangkan.



Gambar 3. Pintu masuk pantai pacar

Sumber: Data hasil olahan peneliti, 2026

2. Pengambilan Data Wawancara

Pelaksanaan penelitian lapangan dilakukan melalui wawancara dengan informan yang telah dipilih berdasarkan kriteria yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Wawancara tersebut bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui fasilitas wisata di Objek Wisata Pantai Pacar Tulungagung. Dalam prosesnya, peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan kepada setiap informan secara individual pada waktu yang berbeda. Melalui cara tersebut, diharapkan peneliti dapat memperoleh informasi yang mendalam, akurat, dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan selama proses penelitian berlangsung.

Untuk mempermudah proses analisis data serta menjaga kerahasiaan identitas informan, peneliti memberikan kode pada setiap informan yang terlibat dalam penelitian. Pengkodean tersebut didasarkan dari inisial. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada beberapa informan yang terdiri atas pengelola Pantai Pacar, petugas parkir, pedagang, dan pengunjung wisata. Selama proses wawancara berlangsung, data di catat untuk memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data. Selain melakukan pencatatan, peneliti juga melakukan dokumentasi sebagai data pendukung penelitian.

3. Penyajian Data Penelitian

Hasil penelitian ini diperoleh melalui wawancara terstruktur yang dilakukan kepada informan yang telah ditentukan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam pelaksanaannya, peneliti mengajukan pertanyaan secara langsung kepada setiap informan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui fasilitas wisata di Objek Wisata Pantai Pacar Tulungagung. Apabila terdapat informasi yang belum jelas atau data yang masih memerlukan pendalaman, peneliti akan melakukan pengumpulan data kembali melalui wawancara lanjutan dan observasi di lapangan. Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat keabsahan yang baik serta sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Kualitas fasilitas wisata sebagai faktor utama pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pengelola, petugas keamanan atau tukang parkir, pelaku usaha, dan pengunjung wisata, diketahui bahwa fasilitas wisata merupakan aspek yang paling banyak mendapat perhatian dari pengunjung dalam menilai kualitas pelayanan di Objek Wisata Pantai Pacar Tulungagung. Fasilitas yang tersedia meliputi area parkir, toilet, tempat sampah, gazebo atau tempat istirahat, serta warung makan yang berfungsi untuk menunjang kenyamanan wisatawan selama berkunjung.

Pengelola Pantai Pacar menjelaskan bahwa secara umum fasilitas yang tersedia sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa fasilitas yang memerlukan perbaikan dan pengembangan. Hal tersebut disampaikan oleh pengelola sebagai berikut:

Pengelola: "Secara umum sudah cukup baik sih mas, tapi memang beberapa fasilitas perlu dibenahi."

Dalam upaya menjaga kualitas pelayanan, pengelola juga melakukan pemeliharaan fasilitas secara berkala.

Pengelola: "Jadi kami rutin membersihkan area wisata, memperbaiki fasilitas yang rusak, agar pengunjung tetap merasa nyaman, tidak lupa kami menerima masukan dari pengunjung untuk bahan evaluasi."



gambar 4. wawancara dengan pengelola

Sumber: Data hasil olahan peneliti, 2026

Hasil wawancara dengan pelaku usaha yang berjualan di kawasan wisata menunjukkan bahwa kondisi fasilitas wisata sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa sarana yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, berikut hasil wawancara dengan pelaku usaha di Pantai Pacar:

Pelaku usaha: "Sudah cukup baik sih mas, tapi masih ada yang perlu diperbaiki lagi, kayak toilet dan tempat istirahat pengunjung."



gambar 5. wawancara dengan pelaku usaha

Sumber: Data hasil olahan peneliti, 2026

Hal serupa juga disampaikan oleh petugas parkir yang menilai bahwa area parkir masih perlu ditingkatkan untuk menunjang kenyamanan pengunjung, berikut hasil wawancara dengan petugas parkir:

Petugas parkir: "Area parkir sebaiknya diperluas dan ditambah peneduh sih mas."

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pengunjung, sebagian besar informan menilai bahwa fasilitas wisata yang tersedia sudah cukup memadai. Namun demikian, hampir seluruh informan memberikan catatan terkait kebersihan toilet, ketersediaan tempat sampah, gazebo, dan area istirahat yang masih perlu ditingkatkan, berikut hasil wawancara dengan pengunjung:

Pengunjung 1: "Tempat istirahat dan tempat sampah sudah lumayan, tetapi toiletnya perlu lebih diperhatikan kebersihannya."

Pengunjung 2: "Sudah baik juga sih mas, toiletnya aja yang kurang bersih menurut saya."

Pengunjung 3: "Tempat sampah sudah ada, tapi jumlahnya bisa ditambah lagi."

Pengunjung 4: "Sudah memadai tapi beberapa butuh perbaikan kayak bangku-bangku di sini perlu diperbaiki."

Pengunjung 5: "Secara umum sudah baik, tapi untuk kebersihan kawasan pantai perlu diperhatikan lagi, banyak sampah berserakan."

Pengunjung 6: "Menurut saya pemandangan pantainya bagus, tetapi saya lihat ada beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki. Seperti tempat sampah yang banyak yang rusak."

Pengunjung 7: "Belum sepenuhnya memadai. Toilet memang tersedia, tetapi kebersihannya perlu lebih diperhatikan. Tempat duduk atau gazebo juga menurut saya masih kurang."

Pengunjung 8: "Kalau dibandingkan tahun lalu, menurut saya sudah ada perkembangan. Tempatnya lebih tertata dan bersih. Tapi kalau dibandingkan pantai lain di Tulungagung, fasilitasnya masih perlu ditambah."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa fasilitas wisata yang tersedia di Pantai Pacar pada dasarnya sudah mampu mendukung aktivitas wisatawan. Pengunjung mengapresiasi keberadaan fasilitas dasar seperti area parkir, toilet, tempat

sampah, dan gazebo yang tersedia di kawasan wisata. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kekurangan yang secara konsisten disampaikan oleh informan, yaitu kebersihan toilet yang belum optimal, jumlah tempat sampah yang masih terbatas, kebutuhan penambahan gazebo atau tempat duduk, perbaikan fasilitas yang rusak, serta perlunya perluasan area parkir dan penambahan penebuh.

Temuan ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas wisata memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap persepsi pengunjung mengenai kualitas pelayanan. Semakin baik kondisi fasilitas yang tersedia, maka semakin tinggi tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh wisatawan selama berkunjung. Sebaliknya, fasilitas yang kurang terawat dapat menurunkan tingkat kepuasan pengunjung meskipun pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah cukup baik.

Keandalan Pelayanan Petugas Dalam Melayani Pengunjung

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pengelola, petugas parkir, dan pengunjung, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Pantai Pacar secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Pengunjung menilai bahwa petugas mampu memberikan pelayanan yang ramah serta membantu ketika wisatawan membutuhkan bantuan atau informasi.

Pengelola Pantai Pacar menjelaskan bahwa salah satu standar pelayanan yang diterapkan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pengunjung.

Pengelola: "Standar pelayanan di sini itu seperti menjaga kebersihan kawasan wisata, memberikan pelayanan yang ramah kepada pengunjung, menjaga keamanan dan kenyamanan lingkungan wisata, serta memastikan fasilitas yang tersedia dapat digunakan dengan baik oleh pengunjung."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengelola berupaya menjadikan pelayanan yang ramah dan profesional sebagai bagian dari standar pelayanan yang diterapkan di Pantai Pacar. Hasil wawancara dengan petugas parkir juga menunjukkan adanya upaya untuk membantu pengunjung yang mengalami kesulitan selama berada di kawasan wisata.

Petugas parkir: "Iya, kalau ada pengunjung yang bingung mencari tempat parkir atau toilet, saya langsung membantu mengarahkan. Biasanya yang paling sering minta tolong bantu keluarin motor."



gambar 6. wawancara dengan petugas parker

Sumber: Data hasil olahan peneliti, 2026

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas tidak hanya menjalankan tugas pokoknya dalam mengatur kendaraan, tetapi juga membantu kebutuhan pengunjung lainnya yang berkaitan dengan pelayanan wisata.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pengunjung, sebagian besar informan menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan harapan mereka.

Tapi ada beberapa informan yang memberikan masukan terkait keandalan pelayanan, berikut adalah hasil wawancara dengan para pengunjung:

Pengunjung 1: "Sudah cukup sesuai, petugasnya ramah-ramah kok mas."

Pengunjung 2: "Sudah cukup sesuai, petugasnya ramah-ramah kok mas."

Pengunjung 3: "Ya, pelayanan yang saya terima cukup baik dan petugasnya juga ramah."

Pengunjung 4: "Ya, pelayanan yang diberikan sudah cukup baik."

Pengunjung 5: "Kalau pelayanan sudah baik."

Pengunjung 6: "Pelayanannya cukup baik, tetapi belum sepenuhnya sesuai harapan saya. Karena saat ramai pengunjung, petugasnya kelihatan kewalahan jadi saat ada pengunjung harus menunggu ketika membutuhkan bantuan."

Pengunjung 7: "Petugas cukup ramah, tetapi saya berharap ada lebih banyak informasi yang tersedia untuk pengunjung, misalnya papan petunjuk atau informasi fasilitas."

Pengunjung 8: "Saya tidak banyak berinteraksi dengan petugas, jadi sulit menilai secara keseluruhan. Tapi saat membeli tiket dan masuk area wisata, pelayanannya cukup baik dan tidak berbelit-belit."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar pengunjung merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas Pantai Pacar sudah cukup baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Keramahan petugas, kemudahan memperoleh bantuan, serta pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit menjadi aspek yang banyak diapresiasi oleh pengunjung.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang ditemukan, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat pada akhir pekan atau musim liburan. Keterbatasan jumlah petugas menyebabkan pelayanan terkadang menjadi kurang optimal sehingga beberapa pengunjung harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan bantuan. Selain itu, ketersediaan informasi pendukung seperti papan petunjuk dan informasi fasilitas juga masih perlu ditingkatkan untuk memudahkan wisatawan memperoleh informasi tanpa harus selalu bertanya kepada petugas.

Ketanggapan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada petugas parkir dan para pengunjung, diketahui bahwa petugas Pantai Pacar secara umum telah menunjukkan sikap tanggap dalam membantu pengunjung yang membutuhkan informasi maupun bantuan selama berada di kawasan wisata.

Petugas parkir menjelaskan bahwa dirinya selalu berusaha membantu pengunjung yang mengalami kesulitan selama berada di Pantai Pacar.

Petugas parkir: "Iya, kalau ada pengunjung yang bingung mencari tempat parkir atau toilet, saya langsung membantu mengarahkan. Biasanya yang paling sering minta tolong bantu keluarin motor."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas memiliki kesadaran untuk memberikan bantuan secara langsung kepada pengunjung yang membutuhkan, baik terkait lokasi fasilitas maupun kebutuhan lainnya. Hasil wawancara dengan para pengunjung juga menunjukkan bahwa sebagian besar informan menilai petugas cukup cepat dalam memberikan bantuan dan informasi, namun demikian, beberapa pengunjung juga menyampaikan bahwa ketanggapan petugas masih perlu ditingkatkan, terutama ketika jumlah pengunjung sedang ramai. Berikut merupakan hasil wawancara dengan pengunjung:

Pengunjung 1: "Iya, saat saya tanya lokasi toilet petugasnya langsung mengarahkan."

Pengunjung 2: "Responnya cepet mas, saya tanya-tanya dikasih respon dengan baik."

Pengunjung 3: "Iya mas, cukup membantu petugasnya."

Pengunjung 4: "Iya, saya sempat dibantu cari tempat untuk parkir."

Pengunjung 5: "Petugasnya tanggap, saya minta tolong untuk mengeluarkan motor saya dari parkir mereka langsung membantu saya."

Pengunjung 6: "Cukup tanggap, tapi menurut saya masih bisa ditingkatkan lagi, terutama pada saat jumlah pengunjung banyak."

Pengunjung 7: "Ya, cukup tanggap, walaupun saya harus mencari petugas terlebih dahulu untuk tanya tempat toilet."

Pengunjung 8: "Cukup tanggap, tetapi jumlah petugas terlihat sedikit. Jadi ketika pengunjung ramai, responsnya agak lambat."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa ketanggapan petugas di Pantai Pacar pada umumnya sudah berjalan dengan baik. Petugas mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung serta membantu menyelesaikan berbagai kendala yang dihadapi wisatawan selama berada di kawasan wisata. Respons yang cepat dan sikap membantu yang ditunjukkan petugas memberikan kemudahan bagi pengunjung dalam memperoleh pelayanan.

Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi tingkat ketanggapan pelayanan, yaitu keterbatasan jumlah petugas pada saat kunjungan wisata meningkat. Kondisi tersebut menyebabkan petugas harus melayani beberapa pengunjung dalam waktu yang bersamaan sehingga respons pelayanan menjadi kurang maksimal.

Jaminan Keamanan dan Kenyamanan Pengunjung

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pengunjung, sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka merasa aman dan nyaman selama berkunjung ke Pantai Pacar Tulungagung. Kondisi lingkungan yang relatif kondusif serta adanya petugas yang berjaga menjadi salah satu faktor yang memberikan rasa aman kepada wisatawan, meskipun demikian, beberapa informan juga memberikan catatan terkait kenyamanan lingkungan wisata yang masih perlu ditingkatkan. Berikut merupakan hasil wawancara dengan pengunjung Pantai Pacar:

Pengunjung 1: "Aman aja sih mas, nyaman juga saat berwisata di sini."

Pengunjung 2: "Iya, saya merasa nyaman karena disini tenang."

Pengunjung 3: "Selama di sini saya merasa nyaman, suasananya enak."

Pengunjung 4: "Aman aman saja sih mas."

Pengunjung 5: "Cukup nyaman, pemandangannya cukup bagus."

Pengunjung 6: "Saya merasa aman, tetapi kenyamanannya masih perlu ditingkatkan karena di beberapa tempat terlihat kurang bersih setelah banyak pengunjung datang."

Pengunjung 7: "Aman, tetapi kenyamanan masih bisa ditingkatkan lewat kebersihan dan penambahan fasilitas seperti tempat duduk."

Pengunjung 8: "Aman, iya. Tapi untuk kenyamanan masih perlu ditingkatkan. Ada beberapa pengunjung yang membuang sampah sembarangan sehingga mengurangi kenyamanan."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa selain pengelola, kesadaran pengunjung dalam menjaga kebersihan kawasan wisata juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan bersama.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa aspek keamanan di Pantai Pacar sudah berjalan dengan baik. Sebagian besar pengunjung merasa aman selama berada di kawasan wisata dan tidak mengalami gangguan yang berarti selama berkunjung. Namun demikian, aspek kenyamanan masih memerlukan beberapa perbaikan, terutama yang berkaitan dengan kebersihan lingkungan, ketersediaan fasilitas pendukung, serta kesadaran pengunjung dalam menjaga kebersihan kawasan wisata.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, kondisi kawasan Pantai Pacar secara umum cukup aman untuk aktivitas wisata. Area parkir tertata dengan baik dan terdapat petugas yang membantu mengawasi kendaraan pengunjung. Selain itu, suasana kawasan wisata relatif kondusif sehingga mendukung kenyamanan wisatawan dalam menikmati objek wisata. Akan tetapi, pada waktu-waktu tertentu masih ditemukan sampah yang berserakan di beberapa area wisata yang dapat mengurangi kenyamanan pengunjung.

Kepedulian Pengelola dan Petugas Terhadap Pengunjung

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pengelola, petugas parkir, pedagang, dan pengunjung, diketahui bahwa pengelola dan petugas Pantai Pacar telah berupaya menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pengunjung melalui pelayanan yang ramah, sikap terbuka terhadap kritik dan saran, serta kesediaan membantu wisatawan yang membutuhkan informasi maupun bantuan selama berada di kawasan wisata. Pengelola Pantai Pacar menjelaskan bahwa masukan dari pengunjung selalu dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, berikut merupakan hasil wawancara dengan pengelola Pantai:

Pengelola : "Jadi kami rutin membersihkan area wisata, memperbaiki fasilitas yang rusak, agar pengunjung tetap merasa nyaman, tidak lupa kami menerima masukan dari pengunjung untuk bahan evaluasi."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengelola memiliki perhatian terhadap kebutuhan dan harapan pengunjung. Pengelola tidak hanya berfokus pada pengelolaan fasilitas, tetapi juga berupaya memahami berbagai keluhan dan masukan yang disampaikan oleh wisatawan sebagai bahan perbaikan pelayanan.

Selain pengelola, petugas parkir juga menunjukkan kepedulian terhadap pengunjung melalui kesediaannya membantu wisatawan yang mengalami kesulitan, berikut hasil wawancara dengan petugas parkir:

Petugas parkir : "Kalau ada pengunjung yang bingung mencari tempat parkir atau toilet, saya langsung membantu mengarahkan."

Sikap membantu yang ditunjukkan oleh petugas tersebut menunjukkan adanya perhatian terhadap kebutuhan pengunjung sehingga wisatawan merasa lebih mudah dalam memperoleh informasi maupun bantuan selama berada di kawasan wisata.

Hasil wawancara dengan para pengunjung juga menunjukkan bahwa sebagian besar informan menilai petugas memiliki sikap yang ramah dan mudah diajak berkomunikasi. Meskipun demikian, beberapa pengunjung masih mengharapkan adanya peningkatan dalam penyediaan informasi wisata agar kebutuhan pengunjung dapat terpenuhi dengan lebih baik. Berikut hasil wawancara dengan pengunjung Pantai Pacar :

Pengunjung 1: "Sudah cukup sesuai, petugasnya ramah-ramah kok mas."

Pengunjung 2: "Ya, pelayanan yang saya terima cukup baik dan petugasnya juga ramah."

Pengunjung 4: "Iya, saya sempat dibantu cari tempat untuk parkir."

Pengunjung 5: "Petugasnya tanggap, saya minta tolong untuk mengeluarkan motor saya dari parkir mereka langsung membantu saya."

Pengunjung 7: " Petugas cukup ramah, tetapi saya berharap ada lebih banyak informasi yang tersedia untuk pengunjung, misalnya papan petunjuk atau informasi fasilitas."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pengelola dan petugas Pantai Pacar telah menunjukkan sikap peduli terhadap pengunjung melalui keramahan, kesediaan membantu, serta keterbukaan dalam menerima kritik dan saran. Sikap tersebut memberikan kesan positif bagi pengunjung dan mendukung terciptanya hubungan yang baik antara pengelola dengan wisatawan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, petugas terlihat aktif berinteraksi dengan pengunjung yang membutuhkan bantuan maupun informasi. Petugas juga menunjukkan sikap sopan dan ramah ketika melayani wisatawan. Selain itu, pengelola secara berkala melakukan evaluasi terhadap fasilitas dan pelayanan berdasarkan masukan yang diberikan oleh pengunjung.

Pembahasan

1. Kualitas Fasilitas Wisata sebagai Faktor Utama Pelayanan di Pantai Pacar Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian, fasilitas wisata menjadi aspek yang paling banyak mendapat perhatian dari pengunjung dalam menilai kualitas pelayanan di Pantai Pacar Tulungagung. Hasil wawancara menunjukkan bahwa fasilitas dasar seperti area parkir, toilet, gazebo, tempat sampah, dan warung makan telah tersedia dan mampu menunjang aktivitas wisatawan. Namun demikian, sebagian besar informan masih memberikan kritik terkait kebersihan toilet, jumlah tempat sampah, ketersediaan tempat duduk, serta perawatan fasilitas yang ada.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas saja belum cukup untuk menciptakan kepuasan pengunjung. Kondisi, kebersihan, dan kelayakan fasilitas juga menjadi faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan yang dirasakan wisatawan. Pengunjung cenderung menilai pelayanan secara keseluruhan berdasarkan kondisi fasilitas yang mereka gunakan selama berwisata.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman (2002), khususnya pada dimensi tangibles (bukti fisik). Dimensi tangibles menekankan pentingnya kondisi fisik pelayanan seperti fasilitas, peralatan, lingkungan, dan sarana pendukung lainnya dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, kebersihan toilet, kondisi gazebo, tempat sampah, serta kenyamanan area wisata merupakan bentuk nyata dari dimensi tangibles.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2024) yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan dan minat kunjung wisatawan. Semakin baik fasilitas yang tersedia, maka semakin tinggi pula tingkat kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dipahami bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Pantai Pacar tidak dapat dilepaskan dari upaya peningkatan kualitas fasilitas wisata. Oleh karena itu, pengelola perlu melakukan perawatan fasilitas secara berkala, meningkatkan kebersihan kawasan wisata, serta menambah fasilitas yang masih dianggap kurang oleh pengunjung.

2. Keandalan Pelayanan Petugas dalam Melayani Pengunjung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Pantai Pacar secara umum telah berjalan dengan baik. Sebagian besar pengunjung menilai bahwa petugas memiliki sikap yang ramah, sopan, serta mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengunjung. Selain itu, petugas juga dinilai mampu membantu wisatawan yang membutuhkan informasi maupun bantuan selama berada di kawasan wisata.

Meskipun demikian, beberapa informan mengungkapkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya optimal ketika jumlah pengunjung meningkat. Keterbatasan jumlah petugas menyebabkan pelayanan menjadi kurang maksimal sehingga beberapa wisatawan harus menunggu ketika membutuhkan bantuan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keandalan pelayanan di Pantai Pacar sudah cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan agar pelayanan dapat diberikan secara konsisten dalam berbagai kondisi. Keandalan pelayanan tidak hanya diukur dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, tetapi juga dari konsistensi pelayanan

tersebut ketika menghadapi jumlah pengunjung yang tinggi.

Temuan ini sesuai dengan dimensi reliability (keandalan) dalam teori SERVQUAL yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara akurat, tepat, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam penelitian ini, keramahan petugas, kemudahan memperoleh bantuan, dan pelayanan yang tidak berbelit-belit merupakan bentuk penerapan reliability yang sudah cukup baik.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Wahyuningsih (2025), yang menyatakan bahwa keandalan petugas menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan dalam mengunjungi suatu destinasi wisata. Ketika petugas mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat dipercaya, maka tingkat kepuasan pengunjung akan meningkat.

Oleh karena itu, pengelola Pantai Pacar perlu meningkatkan kualitas pelayanan melalui penambahan jumlah petugas pada waktu-waktu tertentu, terutama saat musim liburan dan akhir pekan, sehingga pelayanan dapat diberikan secara lebih optimal kepada seluruh pengunjung.

3. Ketanggapan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Ketanggapan petugas merupakan salah satu aspek yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan wisata. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar pengunjung menilai bahwa petugas Pantai Pacar cukup responsif dalam membantu wisatawan yang membutuhkan informasi maupun bantuan selama berada di kawasan wisata.

Petugas dinilai cepat dalam memberikan arahan mengenai lokasi fasilitas umum seperti toilet, area parkir, maupun tempat istirahat. Selain itu, petugas juga terlihat aktif membantu pengunjung yang mengalami kesulitan selama berwisata. Namun demikian, beberapa informan mengungkapkan bahwa respons petugas terkadang menjadi lebih lambat ketika jumlah pengunjung sedang ramai. Kondisi tersebut terjadi karena keterbatasan jumlah petugas yang harus melayani banyak wisatawan dalam waktu yang bersamaan.

Temuan ini menunjukkan bahwa ketanggapan petugas telah diterapkan dengan cukup baik, namun masih terdapat hambatan yang memengaruhi kecepatan pelayanan. Ketanggapan yang baik akan mempermudah pengunjung dalam memperoleh informasi dan bantuan sehingga meningkatkan kenyamanan selama berwisata.

Temuan penelitian ini sesuai dengan dimensi responsiveness (daya tanggap) dalam teori SERVQUAL yang menekankan kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pelanggan secara cepat dan tepat. Dalam penelitian ini, kemampuan petugas dalam memberikan informasi dan bantuan kepada pengunjung menunjukkan adanya penerapan dimensi responsiveness.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Adinugroho (2023) yang menjelaskan bahwa daya tanggap petugas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan karena mampu memberikan solusi secara cepat terhadap kebutuhan pengunjung.

Berdasarkan temuan penelitian, peningkatan jumlah petugas serta penyediaan papan informasi yang lebih lengkap dapat menjadi solusi untuk meningkatkan daya tanggap pelayanan di Pantai Pacar Tulungagung.

4. Jaminan Keamanan dan Kenyamanan Pengunjung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung merasa aman dan nyaman selama berwisata di Pantai Pacar Tulungagung. Keberadaan petugas, kondisi lingkungan yang relatif tertib, serta suasana wisata yang kondusif menjadi faktor utama yang mendukung terciptanya rasa aman bagi wisatawan.

Meskipun demikian, beberapa informan mengungkapkan bahwa kenyamanan wisata masih perlu ditingkatkan melalui peningkatan kebersihan lingkungan dan penambahan

fasilitas pendukung. Sampah yang masih ditemukan di beberapa titik kawasan wisata menjadi salah satu faktor yang mengurangi kenyamanan pengunjung.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keamanan dan kenyamanan merupakan dua aspek yang saling berkaitan dalam membentuk persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan. Wisatawan tidak hanya membutuhkan rasa aman dari gangguan fisik, tetapi juga mengharapkan lingkungan wisata yang bersih dan nyaman.

Temuan ini sejalan dengan dimensi assurance (jaminan) dalam teori SERVQUAL yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kenyamanan kepada pelanggan. Dalam penelitian ini, rasa aman yang dirasakan pengunjung menunjukkan bahwa aspek assurance telah diterapkan dengan cukup baik oleh pengelola Pantai Pacar.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Rahmawati (2024) yang menyatakan bahwa keamanan dan kenyamanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan wisatawan dan keputusan untuk melakukan kunjungan kembali.

Oleh karena itu, pengelola perlu meningkatkan kebersihan kawasan wisata dan memperkuat pengawasan terhadap lingkungan wisata agar kenyamanan pengunjung dapat terus terjaga.

5. Kepedulian Pengelola dan Petugas terhadap Pengunjung

Berdasarkan hasil penelitian, pengelola dan petugas Pantai Pacar telah menunjukkan kepedulian yang cukup baik terhadap kebutuhan pengunjung. Hal ini terlihat dari sikap ramah petugas, kesediaan membantu wisatawan, serta keterbukaan pengelola dalam menerima kritik dan saran dari pengunjung sebagai bahan evaluasi.

Sebagian besar pengunjung menilai bahwa petugas mudah diajak berkomunikasi dan bersedia membantu ketika pengunjung mengalami kesulitan. Sikap tersebut memberikan kesan positif dan membuat wisatawan merasa dihargai selama berkunjung. Selain itu, pengelola juga menunjukkan kepedulian melalui upaya perbaikan fasilitas dan pemeliharaan kawasan wisata berdasarkan masukan yang diberikan oleh pengunjung. Hal ini menunjukkan adanya komitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Temuan penelitian ini sesuai dengan dimensi empathy (kepedulian) dalam teori SERVQUAL yang menekankan pentingnya perhatian individual, komunikasi yang baik, serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam penelitian ini, sikap ramah petugas dan keterbukaan pengelola terhadap masukan pengunjung merupakan bentuk nyata dari penerapan dimensi empathy.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Hidayah (2025) yang menyatakan bahwa empati petugas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan karena mampu menciptakan hubungan yang baik antara pengelola dan pengunjung.

Dengan demikian, kepedulian pengelola dan petugas menjadi salah satu faktor yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Pantai Pacar Tulungagung. Meskipun sudah berjalan dengan baik, pengelola tetap perlu meningkatkan komunikasi dengan pengunjung serta memperhatikan kebutuhan wisatawan secara lebih mendalam agar pelayanan yang diberikan semakin optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Fasilitas Wisata di Objek Wisata Pantai Pacar Tulungagung, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan telah dilakukan oleh pengelola melalui penyediaan dan pemeliharaan berbagai fasilitas wisata serta peningkatan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.

Upaya tersebut terlihat dari tersedianya fasilitas pendukung wisata seperti area parkir, toilet, gazebo atau tempat istirahat, tempat sampah, dan warung makan yang berfungsi untuk menunjang kenyamanan pengunjung selama berwisata. Pengelola juga melakukan perawatan fasilitas secara berkala, menjaga kebersihan kawasan wisata, serta melakukan perbaikan terhadap fasilitas yang mengalami kerusakan. Selain itu, pengelola berupaya memberikan pelayanan yang ramah, membantu kebutuhan pengunjung, serta menerima kritik dan saran sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan analisis menggunakan teori SERVQUAL, kualitas pelayanan di Pantai Pacar secara umum sudah cukup baik. Dari aspek bukti fisik (tangibles), fasilitas wisata telah tersedia namun masih memerlukan peningkatan pada kebersihan toilet, penambahan tempat sampah, perawatan gazebo, dan penataan area parkir. Dari aspek keandalan (reliability), petugas dinilai mampu memberikan pelayanan yang baik dan membantu kebutuhan pengunjung. Dari aspek ketanggapan (responsiveness), petugas cukup cepat dalam memberikan bantuan dan informasi, meskipun pada saat jumlah pengunjung meningkat pelayanan terkadang menjadi kurang optimal. Dari aspek jaminan (assurance), pengunjung merasa aman dan nyaman selama berada di kawasan wisata. Sedangkan dari aspek kepedulian (empathy), petugas dan pengelola menunjukkan sikap ramah, peduli, serta terbuka terhadap masukan dari pengunjung.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk mendukung kualitas pelayanan yang lebih baik, antara lain peningkatan kebersihan fasilitas, penambahan sarana pendukung wisata, penyediaan informasi yang lebih lengkap bagi pengunjung, serta penambahan jumlah petugas pada saat akhir pekan atau musim liburan. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan di Objek Wisata Pantai Pacar Tulungagung dapat terus meningkat sehingga mampu memberikan kepuasan, kenyamanan, dan pengalaman wisata yang lebih baik bagi pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, S. A., & Demolingo, R. H. (2025). The Role Of Talaga Bodas Tourist Destination Managers In Increasing Tourist Attractiveness. 3(3), 213–229. <https://doi.org/10.62885/toursci.v3i3.964>
- Adinugroho, G. (2023). Analisis Strategi Pengelolaan Destinasi Wisata Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk Sebagai Destinasi Ekowisata Di Kota Jakarta Utara Guna Meningkatkan Minat Berkunjung Kembali. 4(3), 1800–1809.
- Alfianto, A., & Ilahi, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. 1(1), 27–40.
- Antika, J. (2025). Pengaruh Promosi, Lokasi, Fasilitas, Harga Dan Daya Tarik Terhadap Keputusan Berkunjung Di Wisata The Samingah Wised Kota Purbalingga. 5(September 2025), 183–213.
- Arevin, A. T. (2024). Analysis of the Effect of Prices and Quality of Facilities on Tourist Visit Decision. 12(3), 893–900.
- Aulia, P., Aini, K., Sutanto, D. H., & Yulianto, I. (2022). Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Coban Putri Kota Batu , Malang. 2(2), 44–52.
- Ayu, D., & Lily, M. (2025). Manajemen destinasi wisata.
- Dalimunthe, F. I., Siregar, F. R., & Sibuea, L. E. L. (2024). The Impact Of Tourism On Micro Small And Medium Enterprises In Bukit Lawang Perkebunan Village.
- Eko, I. G., & Sri, P. (2020). Memperkuat Peran Pemerintah Daerah : Mengelola Pariwisata Lokal. 8(1), 1–20.
- Fajri, L. M. N. (2025). The role of tourism development in improving the economic welfare of local communities (case study of sembalun village, sembalun district, east lombok regency). 8(3), 1–18.
- Hidayah, A. N., Fachrie, M., Ivan, Y., Kristianto, A., & Pratiwi, A. S. (2025). Understanding Tourist Satisfaction in Borobudur: The Role of Destination Image , Service Quality , and

- Sustainability. 1031, 1–8.
- Ipmawati, J. (2024). Sentiment Analysis of Tourist Attractions Based on Reviews on Google Maps Using the Support Vector Machine Algorithm Analisis Sentimen Tempat Wisata Berdasarkan Ulasan pada Google Maps Menggunakan Algoritma Support Vector Machine. 4(April), 247–256.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. 1, 1–9.
- Jayanti, N. L. S., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Domestik Objek Wisata Taman Air Tirtagangga. 306–312.
- Karisma Cahyani Riawati, Mei Vita Romadon Ningrum, Rahmadi, Y. W. S. (2025). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Objek Wisata: Studi Deskriptif Wonderland Park Samarinda. 2(1), 1–13.
- Kumayas, N., Deeng, D., & Sandiah, N. (2025). The Role of Government and Local Communities in Sustainable Tourism Development through the Tourism Village Concept Applied in Tomohon City. 6(3), 2066–2074.
- Kumrotin, E. L. (2021). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cafe ko.we.cok di solo. 6(1), 1–14.
- Kusmayadi, O. (2023). How the Providing Facilities , and Services Quality Make Tourists ' Satisfaction in the Context of Domestic Tourism (Survey at Tanjung Pakis Beach in Karawang – West Java). 7, 16381–16391.
- Laela, E. (2024). Understanding Memorable Tourism Experiences And Revisit Intention From Destination Service Quality.
- Listyawati, I. H. (2019). Pengaruh Fasilitas Wisata, Citra Destinasi, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Wisatawan. VI(2), 35–44.
- Luh, N., Purnawan, R., Pitana, I. G., & Putra, I. N. D. (2021). Cultural Landscape : Brand Knowledge Wisatawan tentang Bali dalam Online Travel Review Communication Platform. 36, 254–263.
- Maharani, S. (2019). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, persepsi harga terhadap keputusan pembelian pizza hut. 2(1), 10–22.
- MikeKusumaDewi, & , MuhammadRivandi, E. (2020). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas Dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Di Objek Wisata Pantai Air Manis Kota Padang. 15(2), 14–22.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis. sage.
- Mono, F. M. (2025). Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Pantai Parangtritis Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. 1(1), 122–135.
- Ni'matuzahroh, S., & Prasetyaningrum, S. (2018). Observasi: teori dan aplikasi dalam psikologi (Vol. 1). UMMPress.
- Noto, S. K., Yuniastuti, T., & Jeogijantoro, R. (2024). Hubungan kondisi fasilitas sanitasi dengan tingkat kepuasan wisatawan di wisata bumi perkemahan bedengan. 5(September), 8278–8288.
- Nurmala, Sullaida, D. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Ujong Blanglhokseumawe. 23(2), 73–78.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2002). Refinement And Reassessment Of The SERVQUAL Scale. Journal of Retailing, 67(4), 114.
- Park, J. (2019). Service Quality in Tourism : A Systematic Literature Review and Keyword Network Analysis. 1–21.
- Permadi, L. A., Darwini, S., Retnowati, W., Wahyulina, S., Kunci, K., & Muslim, W. (2019). Persepsi dan preferensi wisatawan muslim terhadap sarana dan prasarana wisata halal di lombok (studi kasus kawasan ekonomi khusus mandalika). 4, 57–70.
- Praja, Y. (2023). Peranan Kepuasan Wisatawan Dalam Memediasi Citra Destinasi Dan Fasilitas Wisata Yang Berdampak Pada Minat Kunjung Ulang Wisatawan Ijen Geopark Bondowoso. 09(02), 281–295.
- Prakasa, A. A. D. (2025). Analisis Faktor Keputusan Berkunjungwisatawan Ke Desawisata Sindangkasih Kabupaten Garut. 9(2), 1207–1222.
- Rahman, Y., & Musadri, A. (2020). Analisis Perubahan Perilaku Ekonomi Masyarakat Sebagai Dampak Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat. 12(April).

- Rahmawati, P., Lestari, H. D., & Wahyuni, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget Wonosobo. 3(4), 1–6. <https://doi.org/10.59818/kontan.v3i4.1077>
- Ramdhan, M. (2021). Metode Penelitian. Cipta Media Nusantara.
- Rudianto, H. (2022). Strategi pengembangan destinasi wisata dalam meningkatkan daya tarik wisatawan di kabupaten blitar provinsi jawa timur. 255–266.
- Sugiono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (Sutopo (ed.); kedua). ALFABETA.
- Surya, E. D., & Suwarno, B. (2023). Memorable Tourism Experience : Building Satisfaction and Loyalty of Tourists (Case Study of Medan City , Indonesia). 4(1), 507–522.
- Susanti, M. R. (2025). Pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di jam gadang kota bukittinggi. 178–183.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. 1, 13–23.
- Umara, T. P. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Wisata Kuliner Kebon Ayu Kabupaten Lombok Barat. 4(3), 967–972.
- Wahyuningsih, S. (2025). Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Pantai Glayem Di Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata.
- Yunanda, K. L., & Meirina, I. (2022). Strategi Pengembangan Fasilitas Daya Tarik Wisata Danau Nibung Kabupaten Mukomuko. 6, 15846–15854.
- Yusuf, M. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta: Prenada Media. Jurnal Ilmiah Tumbuh Kembang Anak Usia Dini.
- Zalukhu, Y. M. Y. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Museum Pusaka Nias Kota Gunung Sitoli. 9(2), 647–656.