

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
MINAT BERKUNJUNG WISATAWAN DI KARANG SETRA  
WATERLAND**

***(THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES ON  
TOURISTS' INTEREST IN VISITING KARANG SETRA WATERLAND)***

**Rieke Sri Rizki Asti Karini <sup>1</sup>**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Yapari

rsrak17@yahoo.com

**Mochamad Abdul Azziz <sup>2</sup>**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Yapari

mhmdazis29@gmail.com

**ABSTRACT**

Quality of Service and Facilities is the most important thing in every tourist destination, so if these two things are done well, it will automatically affect the interest in visiting. Thus, this study aims to determine how the influence of the quality of services and facilities on the interest in visiting Karang Setra Waterland. The method used is a verifiative descriptive quantitative method. The types used in this study are primary data and secondary data. The population in this study was taken from the average tourist visits in 2019-2023 of 4,700 and the sample used amounted to 100 respondents, the results of using the *Slovin formula*. The sampling technique is carried out by survey or questionnaire. Data collection was done by observation, questionnaires, interviews, and documentation. The questionnaire model in this study used the Likert Scale. The verifiative analysis used in this study is instrument test (validity test and reliability test), normality test, multiple linear regression analysis, determination analysis, and partial and simultaneous hypothesis test. The results of this study show that each statement item is said to be valid and reliable. The influence of the independent variable on the dependent variable in this study was 52.70%. The results of partial and simultaneous hypothesis tests show that the Quality of Service ( $X_1$ ) and Facilities ( $X_2$ ) has a positive and significant effect partially and simultaneously on Visiting Interest (Y) in Karang Setra Waterland.

**Keywords:** Quality of Service, Facilities, Tourist Attractions, Interest in Visiting

## ABSTRAK

Kualitas Pelayanan dan Fasilitas merupakan hal yang paling penting di setiap destinasi wisata. Karenanya, jika kedua hal tersebut terlaksana dengan baik, otomatis akan berpengaruh terhadap minat berkunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap minat berkunjung di Karang Setra Waterland. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif verifikatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini diambil dari rata-rata kunjungan wisatawan tahun 2019-2023 sebanyak 4.700, dan sampel yang digunakan berjumlah 100 responden, hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan survei atau angket. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Model kuesioner dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Analisis verifikatif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), uji normalitas, analisis regresi linier berganda, analisis determinasi, serta uji hipotesis parsial dan simultan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel. Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini sebesar 52,70%. Hasil uji hipotesis parsial dan simultan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap Minat Berkunjung ( $Y$ ) di Karang Setra Waterland.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Atraksi Wisata, Minat Berkunjung

## PENDAHULUAN

Seiring meningkatnya mobilitas manusia, perjalanan menjadi mudah dan terjangkau, sehingga orang ingin mengeksplorasi tempat baru dan mengalami pengalaman berbeda (Bahiyah & Riyanto 2018). Lebih lanjut, Moningga & Suprayitno (2019) menyatakan bahwa pengembangan pariwisata merupakan sektor ekonomi murah dan mudah diberdayakan, karena infrastruktur dan fasilitas pariwisata bisa dikembangkan masyarakat sebagai pelaku pariwisata. Sebagai konsekuensinya, Suharto dalam Hermawan (2017) menyatakan dalam pengembangannya, harus ada daya tarik wisata, yaitu sarana wisata atau fasilitas wisata yang memungkinkan wisatawan tinggal di destinasi untuk menikmati atau berpartisipasi dalam atraksi yang ditawarkan. Salah satunya di Kota Bandung yang merupakan pusat pemerintahan dan perekonomian dengan suasana dan tata letak khas, seperti pegunungan membentang memutar yang terlihat seperti cekungan dengan pesona alam hijau dan udara

sejuk menjadi salah satu alasan wisatawan berkunjung (Wardhani 2012). Berikut jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bandung tahun 2019-2022.

**Tabel 1**  
**Jumlah Wisatawan Ke Kota Bandung 2019-2022**

Tahun	Jumlah Wisdom	Jumlah Wisman	Total
2019	8.175.221	252.842	8.428.063
2020	3.214.390	30.210	3.244.600
2021	3.704.263	37.417	3.741.680
2022	4.609.651	40.220	4.649.871

*Sumber: Disbudpar Kota Bandung (2024)*

Terlihat jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bandung di tahun 2019 dan 2020 mengalami penurunan drastis dari 8.428.063 menjadi 3.244.600. Kemudian meningkat signifikan di tahun 2021-2022 dengan 3.741.680 dan 4.649.871 wisatawan. Salah satu destinasi wisata di Kota Bandung adalah Karang Setra Waterland yang merupakan destinasi dengan wahana air, kolam renang professional dan wahana main anak, stand makanan dan permainan retro dengan jumlah kunjungan wisatawan

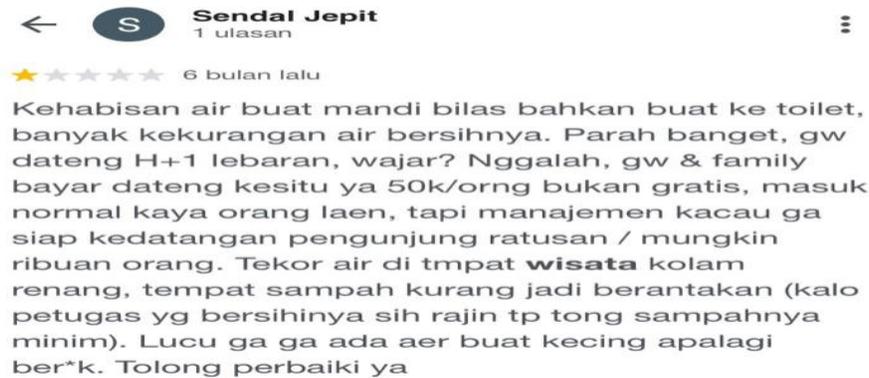
**Tabel 2**  
**Jumlah Pengunjung Wisatawan Karang Setra Waterland**

Tahun	Jumlah Pengunjung
2019	9.131
2020	0
2021	2.660
2022	3.032
2023	3.975

*Sumber: Pengelola Karang Setra Waterland (2024)*

Terlihat bahwa kunjungan wisatawan di tahun 2019 tertinggi dengan 9.131 wisatawan. Pada tahun 2020 tidak ada pengunjung dikarenakan destinasi mengalami tutup total karena pandemic Covid 19 yang terdampak yang mulai dibuka di tahun 2021 dengan 2.660 wisatawan dan mengalami peningkatan di tahun 2022 dan 2023 dengan 3.032 dan 3.975 wisatawan. Berdasarkan observasi awal dengan pengelola, didapat informasi bahwa terdapat 6 jenis kolam renang, yaitu Kolam Renang Pantai, Kolam Renang Anak, Kolam Prestasi, Kolam Arus, Kolam Naga dan Pelangi, Kolam Waterboom. Kolam renang profesional yang banyak diminati di kalangan Pendidikan, karena didalamnya terdapat kedalaman beragam

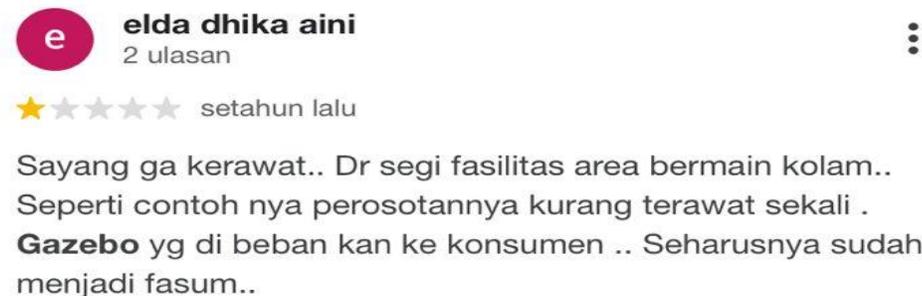
dari 1,5m ,2m, hingga 3m dengan sarana belajar hingga olimpiade. Adapun terkait pelayanan dan fasilitas di Karang Setra Waterland Wisatawan terdapat ulasan wisatawan



### Ulasan Wisatawan Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Karang Setra

*Sumber: Google Review Summary Karang Setra Waterland (2024)*

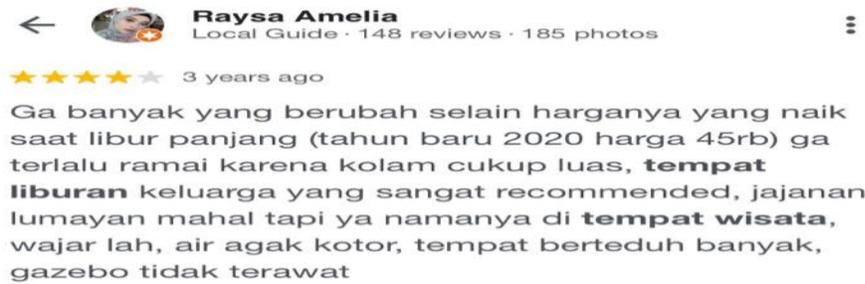
Dari ulasan di atas, terlihat bahwa wisatawan sangat kecewa terhadap pelayanan dan fasilitas yang ada yang mengeluhkan tentang pengalaman yang didapatkan sangat buruk. Pada saat datang, fasilitas yang ada kurang memadai, kurangnya kesiapan pengelola akan kebersihan dan pelayanan yang seharusnya dipersiapkan matang, dan kurangnya tempat sampah yang disediakan.



### Ulasan Wisatawan Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Karang Setra

*Sumber: Google Review Summary Karang Setra Waterland (2024)*

Dari ulasan diatas, terlihat bahwa fasilitas penunjang yang didapatkan wisatawan tidak baik, dimana area bermain kolam dan gazebo kurang terawat, sehingga tidak bisa dinikmati dengan baik oleh wisatawan.



### Ulasan Wisatawan Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Karang Setra

Sumber: Google Review Summary Karang Setra Waterland (2024)

Dari ulasan di atas, terlihat Karang Setra Waterland memberikan kepuasan tersendiri bagi wisatawannya, terutama pada fasilitas wisata berupa kolam renang prestasi, sebagai tempat dilakukannya tes atau lomba dan fasilitas penunjang dengan adanya 30 gazebo sebagai tempat beristirahat atau makan dll, 10 toilet di 5 titik, 5 kamar bilas dan 2 permainan di luar wisata air yaitu, trampolin dan sepeda udara. dimana memberikan kenangan positif dan menyenangkan, sehingga wisatawan ingin berkunjung lagi. Hanya dalam harga mahal, fasilitas dan pelayanan yang kurang.

Hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan terhadap 10 orang pengunjung, disimpulkan bahwa wisatawan menyatakan cukup puas atas wisata air yang ada, kecuali pada pelayanan dan fasilitas wisata yang ada di tempat ini, sehingga, tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Karang Setra Waterland".

### Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampainnya mengimbangi harapan pelanggan. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Wyckof dalam Lovelock (2007) dalam Tjiptono (2017) bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Lebih lanjut, kualitas layanan dibangun atas dua faktor utama yaitu persepsi pengunjung atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan (*expected servie*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. Menurut Lupiyoadi (2006) bahwa *Service quality* dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh

### Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Philip Kotler (2000:440) dalam Buchari Alma (2007:284) terdapat lima determinan kualitas jasa yang disingkat dengan TERRA yaitu:

- a. *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat lancar.
- b. *Emphaty* (empati), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
- c. *Responsiveness* (cepat tanggap), yaitu kemampuan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.
- d. *Reliability* (kemampuan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten.
- e. *Assurance* (jaminan), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah diberikan kepada konsumen.

### **Fasilitas Wisata**

Menurut Lumetut. et al (2014:127), dinyatakan fasilitas berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen mendapatkan kepuasan. Lebih lanjut, Lempoy et al (2015) menyatakan fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan fisik dalam memberikan kemudahan tamu dalam melaksanakan aktivitasnya, sehingga kebutuhan terpenuhi.

### **Dimensi Fasilitas Wisata**

Dalam teori Spillane dalam Rosita et al, (2016:63), fasilitas dikelompokkan menjadi:

1. Fasilitas Utama, merupakan sarana yang sangat dibutuhkan dan dirasakan sangat perlu selama pengunjung berada di suatu destinasi wisata.
2. Fasilitas Pendukung, merupakan sarana yang pada proposinya sebagai pelengkap fasilitas utama sehingga wisatawan akan merasa lebih betah.
3. Fasilitas Penunjang, pada dasarnya merupakan sarana yang bersifat sebagai pelengkap utama sehingga kebutuhan wisatawan selama berwisata terpenuhi.

Lebih lanjut, Audistiana (2017) menyatakan indikator fasilitas:

1. Kelengkapan, kebersihan, dan kerapihan fasilitas yang ditawarkan haruslah diperhatikan agar penunjang nyaman.
2. Kondisi dan fungsi fasilitas ditawarkan, dimana kondisi fasilitas harus diperhatikan, jika ada fasilitas kurang layak maka harus diperbaiki agar membuat nyaman pengunjung dan betah berlama-lama di destinasi wisata.
3. Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan artinya pihak pengelola memberikan kemudahan kepada pengunjung untuk menggunakan fasilitas yang tersedia, jangan sampai mempersulit pengunjung saat menggunakan fasilitas.

Dalam penelitian ini, yang digunakan teori Spillane. Ini dikarenakan dimensi fasilitas sesuai dengan kondisi Karang Setra Waterland, yang masih minim perawatan fasilitas, fasilitas sudah rusak atau perlu direnovasi.

## Minat Berkunjung Wisatawan

Menurut Nizamuddin (2022) bahwa minat merupakan dorongan memotivasi seseorang melakukan tindakan. Hernita dkk (2021) menyatakan minat berkunjung adalah rasa ingin seseorang berkunjung ke suatu tempat wisata. Lebih lanjut, Ferdinan dalam Sari dan Edriana Pangestuti (2018) menyatakan bahwa:

"Minat berkunjung memiliki tahapan psikologi, dimana menjadi tolak ukur atau indikator terjadinya proses minat beli pada individu dengan indikator :

1. Minat Transaksional, yaitu keinginan dalam membeli barang atau jasa.
2. Minat Preferensial, yaitu perilaku menjadi produk sebagai preferensi utama.
3. Minat Eksploratif, yaitu perilaku yang selalu mencari informasi terkait barang atau jasa yang diminati."

## METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian Menggunakan metode *deskriptif* kuantitatif untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas wisata dapat memuaskan wisatawan dan menguji hipotesis hubungan antara bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap minat berkunjung di Karang Setra Waterland.

### Desain Penelitian

Subjek penelitian adalah Karang Setra Waterland, sehingga hasil penelitian hanya berlaku bagi destinasi wisata ini

### Jenis dan Sumber Data

Terdiri atas (1) Data primer dilakukan melalui observasi, wawancara serta kuesioner kepada wisatawan Karang Setra Waterland. (2) Data Sekunder melalui dokumentasi berupa sejarah, visi dan misi, brosur, struktur organisasi, laporan kunjungan Wisatawan 2019 - 2023, buku, makalah, serta jurnal yang berkaitan dengan judul penelitian.

### Populasi dan Sampel

Dalam menentukan populasi sasaran, menggunakan rata-rata kunjungan wisatawan dari tahun 2019-2023 dengan rata-rata 3.759,6 atau 3.760. Sehingga, sampel diperoleh 97,4 dibulatkan menjadi 100 Sampel dengan rumus Slovin dengan tingkat *error* (e) 10%

### Uji Validitas

Dilakukan dengan mengkorelasikan skor pertanyaan dengan total skor setiap variabel, yang selanjutnya dicari nilai t untuk tiap item, dengan menggunakan rumus Korelasi *Product Moment* (Sugiyono, 2011:228). Lebih lanjut, Sugiyono (2017:126) menyatakan bahwa "Bila korelasi positif dan besarnya 0,3 ke atas, maka faktor merupakan konstruk kuat. Jadi, instrument memiliki konstruk validitas baik, dengan menguji tingkat signifikansi koefisien *Spearman Brown* setiap variabel penelitian, sehingga digunakan uji t (Sugiyono, 2017:187).

Jika hasil korelasi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti item valid. Angka korelasi signifikan berarti alat ukur valid dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Sebaliknya, jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti item tidak valid dan tidak diikutsertakan dalam pengujian hipotesis. Jika data yang digunakan valid, maka diikutsertakan dalam pengujian hipotesis.

### Uji Reliabilitas

Dikatakan *reliabel* jika jawaban responden konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Sugiyono, 2017:168). Dilakukan dengan *Cronchbanch Alfa*. Dikatakan reliabel jika nilai Cronchbach Alfa  $> 0,70$  (Sugiyono 2017).

### Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016), uji normalitas, dapat dilakukan dengan Uji One Sample Kolmogorov Smirnov. Apabila nilai signifikan  $< 5\%$  atau  $0,05$  maka data tidak memiliki distribusi normal.

### Rancangan Analisis

#### Analisis Deskriptif

Menggambarkan hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan. Jawaban yang sudah diperoleh dari jawaban responden dihitung persentasinya (Sugiyono 2017 : 147). untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel yang lain. Penyajian data menggunakan tabel, grafik, diagram dll yang didapatkan dari kuesioner dengan lima pilihan jawaban, yang kemudian disusun berdasarkan kriteria penilaian setiap item pernyataan berdasarkan persentase dengan langkah sebagai berikut: (a) Menentukan nilai kumulatif terbesar dan terkecil, dengan nilai tertinggi 5 sedangkan terendah 1, (b) Menentukan persentase penilaian, yang mewakili tiap kategori yaitu Sangat Tidak Setuju (20,00% - 36,00%), Tidak Setuju (36,01% - 52,00%), Ragu-Ragu (52,01% - 68,00%), Setuju (68,01% - 84,00%), dan Sangat Setuju (84,01% - 100,00%) Narimawati, 2010, (c) Data dimasukkan dalam garis kontinum (Sugiyono 2017)

#### Analisis Verifikatif

Bertujuan menguji hipotesis yang telah diterapkan, (Sugiyono, 2019), yaitu menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap minat berkunjung di Karang Setra Waterland.

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi bertujuan mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat Sugiyono (2019). .Dikatakan regresi linear berganda, karena jumlah variabel independen lebih dari satu .

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Sugiyono (2017) bahwa koefisien determinasi adalah kuadrat kolerasi, yaitu seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) terhadap minat berkunjung ( $Y$ ), maka koefisien determinasi menurut Sugiyono (2017) dengan rumus  $KD = r^2 \times 100\%$

### Uji T (Parsial)

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa Uji t adalah statistik untuk menunjukkan seberapa jauh hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Uji t dapat dilakukan berdasarkan nilai Uji statistik yang diperoleh dari data Uji t dapat dilakukan berdasarkan kriteria berikut:

- a) Nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari tingkat signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan ( $df = n - k$ ) yang berarti ( $df = 100 - 3 = 97$ ) maka diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,660.
- b) Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , atau signifikansi  $> 0,05$  maka variabel independent tidak berpengaruh terhadap variabel dependent
- c) Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau disignifikansi  $< 0,05$  maka variabel independent berpengaruh terhadap dependent. Berikut adalah hasil Uji t sebagai berikut yang disajikan pada tabel 4.25

### Uji F (Simultan)

Adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan, Dimana yang akan diuji pengaruh variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan:

- a) Nilai  $f_{tabel}$  diperoleh dari tingkat signifikansi 0,05 dengan menggunakan rumus ( $K; N - K$ ) K adalah jumlah variabel independent, N jumlah responden yang berarti ( $2; 100 - 2 = 2; 98$ ) maka diperoleh nilai  $f_{tabel}$  sebesar 3,09
- b) Kaidah keputusan berdasarkan signifikansi:
  - 1) Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , atau disignifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara bersama-sama terdapat pengaruh signifikan.
  - 2) Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$ , atau disignifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN****Hasil Uji Instrumen  
Uji Validitas****Tabel 3  
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

Pernyataan	r hitung	Titik Kritis	Keterangan
Pernyataan 1	0,704	0,300	Valid
Pernyataan 2	0,865	0,300	Valid
Pernyataan 3	0,800	0,300	Valid
Pernyataan 4	0,725	0,300	Valid
Pernyataan 5	0,871	0,300	Valid
Pernyataan 6	0,782	0,300	Valid
Pernyataan 7	0,750	0,300	Valid
Pernyataan 8	0,823	0,300	Valid
Pernyataan 9	0,673	0,300	Valid
Pernyataan 10	0,604	0,300	Valid
Pernyataan 11	0,807	0,300	Valid
Pernyataan 12	0,837	0,300	Valid
Pernyataan 13	0,824	0,300	Valid
Pernyataan 14	0,851	0,300	Valid
Pernyataan 15	0,780	0,300	Valid
Pernyataan 16	0,875	0,300	Valid

**Hasil Uji Validitas Fasilitas**

Pernyataan	r hitung	Titik kritis	keterangan
Pernyataan 1	0,827	0,300	Valid
Pernyataan 2	0,808	0,300	Valid
Pernyataan 3	0,851	0,300	Valid
Pernyataan 4	0,749	0,300	Valid
Pernyataan 5	0,569	0,300	Valid
Pernyataan 6	0,795	0,300	Valid
Pernyataan 7	0,766	0,300	Valid

**Hasil Uji Validitas Minat Berkunjung**

Pernyataan	r Hitung	Titik Kritis	Keterangan
Pernyataan 1	0,546	0,300	Valid
Pernyataan 2	0,718	0,300	Valid
Pernyataan 3	0,602	0,300	Valid
Pernyataan 4	0,714	0,300	Valid

Pernyataan	r Hitung	Titik Kritis	Keterangan
Pernyataan 5	0,809	0,300	Valid
Pernyataan 6	0,821	0,300	Valid

Sumber: Diolah Kembali (2024)

Dari hasil pengujian di atas, terlihat bahwa seluruh pernyataan memiliki koefisien validitas > titik kritis (0,300), sehingga seluruh pernyataan dinyatakan valid, sebagaimana diungkap oleh Lubis et al dalam Edison & Kartika (2020) “Masing-masing item kuesioner dikatakan valid jika memiliki nilai kolerasi  $\geq 0,30$ . Item yang lebih kecil dari 0,30 dapat dinyatakan tidak valid, sehingga perlu diganti atau dihilangkan.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Split Half	Titik Kritis	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0,957	0,700	Reliabel
2	Fasilitas ( $X_2$ )	0,881	0,700	Reliabel
3	Minat Berkunjung (Y)	0,794	0,700	Reliabel

Sumber: Data Diolah Penulis (2024)

Dari hasil pengujian di atas, terlihat bahwa seluruh pernyataan memiliki koefisien reliabel > titik kritis (0,700), sehingga seluruh pernyataan dinyatakan reliabel

### Uji Normalitas

**Tabel 5**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

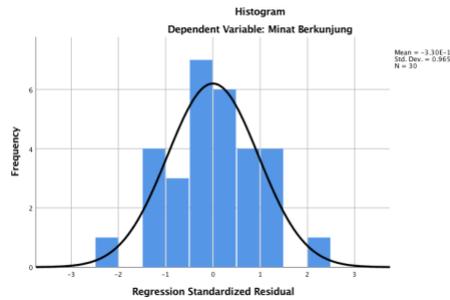
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.14832425
Most Extreme Differences	Absolute	.153
	Positive	.153
	Negative	-.074
Test Statistic		.153
Asymp. Sig. (2-tailed)		.072 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

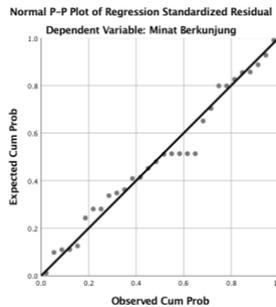
c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Minat Berkunjung Berdasarkan hasil pengujian normalitas di atas, terlihat nilai p nya  $0,072 > 0,05$ , sehingga dapat dikatakan ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ), terhadap Y memiliki distribusi data normal.



**Gambar 1**  
**Histogram Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Minat Berkunjung**

Berdasarkan gambar diatas menghasilkan kurva menggunung, sehingga dikatakan bahwa pola berdistribusi normal.



**Gambar 2**  
**P Plot Regresi Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Minat Berkunjung**

Berdasarkan hasil uji normalitas, P-plot menghasilkan garis diagonal, sehingga dikatakan bahwa pola berdistribusi normal.

**Analisis Data Deskriptif**

**Tabel 6**  
**Kesimpulan Analisis Deskriptif**

No	Variabel	Dimensi			Rata-rata
		Nama Dimensi	%	Kategori	
1	Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i>	73,73%	'S'	73,13% (‘S’)
		<i>Emphaty</i>	71,85%	'S'	

No	Variabel	Dimensi			Rata-rata
		Nama Dimensi	%	Kategori	
		<i>Responsiveness</i>	74,05%	'S'	
		<i>Reliability</i>	74,20%	'S'	
		<i>Asurance</i>	72,33%	'S'	
2	Fasilitas	Fasilitas Utama	72,40%	'S'	74,45% ( 'S')
		Fasilitas Pendukung	78,20%	'S'	
		Fasilitas Penunjang	73,80%	'S'	
3	Minat Berkunjung	Minat Transaksional	72,70%	'S'	73,16% ( 'S')
		Minat Prefensial	79%	'S'	
		Minat Eksploratif	63,80%	'KS'	

Sumber: Diolah Kembali (2024)

Berdasarkan tabel 4.22 di atas didapat nilai rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) 73,13%, Variabel Fasilitas ( $X_2$ ) 74,45% dan Variabel Minat Berkunjung (Y) 73,16% dengan kategori ketiga Variabel tersebut masuk ke dalam kategori “Setuju”.

### Analisis Data Verifikatif

#### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat (Sugiyono, 2018). Berikut hasil analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 7**  
**Regresi Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.380	1.741		2.516	.014
	Kualitas Pelayanan	.237	.050	.591	4.720	.000
	Fasilitas	.142	.113	.157	1.756	.001

Sumber: Diolah Kembali (2024)

Dependent Variable: Minat Berkunjung

Berdasarkan tabel diatas diperoleh persamaan regresi linier berganda

$$Y = 4.380 + 0,237X_1 + 0,142X_2 + e$$

**Koefisien determinasi**

**Tabel 8**  
**Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.726 <sup>a</sup>	.527	.518	2.79624
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan				

Sumber: Diolah Kembali (2024)

Berdasarkan tabel di atas, didapat nilai koefisien R square ( $r^2$ ) 0,527 (52,70%), sehingga, besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) terhadap minat berkunjung (Y) 0,527 (52,70%). Sedangkan 47,30% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Uji t (Parsial)**

**Tabel 9**  
**Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.380	1.741		2.516	.014
	Kualitas Pelayanan	.237	.050	.591	4.720	.000
	Fasilitas	.142	.113	.157	1.756	.001
Dependent Variable: Minat Berkunjung						

Sumber: Diolah Kembali (2024)

Berdasarkan tabel di atas, didapat hasil Uji t pada variabel kualitas pelayanan  $t_{hitung}$  4,720 yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung karena nilai  $t_{tabel} < t_{hitung}$ . Dan hasil Uji t pada variabel fasilitas dengan nilai  $t_{hitung}$  1,756 berarti variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung karena nilai  $t_{tabel}$  lebih besar dari  $t_{hitung}$ .

## Uji f (Simultan)

**Tabel 10**  
**Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	846.314	2	423.157	54.120	.000 <sup>b</sup>
	Residual	758.436	97	7.819		
	Total	1604.750	99			

a. Dependent Variable: Minat Berkunjung

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas, didapat hasil  $f_{hitung}$  54,120 maka Uji Hipotesis secara simultan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung karena nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  3,09.

## Pembahasan

### Kualitas Pelayanan di Karang Setra Waterland

Berdasarkan analisis deskriptif Kualitas Pelayanan yang terdiri 16 pernyataan diperoleh nilai rata-rata 73,13 dengan kategori 'Baik'. Apabila dilihat dari persentase terbesar dan terendah, maka pernyataan terbesar diperoleh dari dimensi *Reliability* dengan 74,20% dan persentase terkecil diperoleh dari dimensi *Emphaty* dengan 71,85%. Ini berarti sesuai pernyataan Buchari Alma dalam Philip Kotler (2000:440) yang menyatakan terdapat 5 dimensi di dalam Kualitas Pelayanan yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*, dimana Karang Setra Waterland telah menerapkan 5 dimensi yang dikemukakan.

### Fasilitas di Karang Setra Waterland

Berdasarkan analisis deskriptif Fasilitas yang terdiri dari 7 pernyataan diperoleh nilai rata-rata 74,45% dengan kategori 'Baik'. Apabila dilihat dari persentase terbesar dan terendah, maka pernyataan terbesar diperoleh dari dimensi Fasilitas Pendukung dengan 78,20% dan persentase terkecil diperoleh dari dimensi Fasilitas Utama 72,40%. Ini berarti sesuai pernyataan yang dikemukakan Spillane (2016:63) terdapat 3 dimensi Fasilitas yaitu Fasilitas Utama, Fasilitas Pendukung, dan Fasilitas Penunjang dimana Karang Setra Waterland sudah menyediakan fasilitas untuk para pengunjung.

### Minat Berkunjung di Karang Setra Waterland

Berdasarkan analisis deskriptif minat berkunjung terdiri dari 6 pernyataan diperoleh nilai rata-rata 73,16% dengan kategori 'Baik'. Pernyataan terbesar diperoleh dari dimensi Minat

Prefensial 79% dan persentase terkecil diperoleh dari dimensi Minat Eksploratif 63,80%. Dilihat dari Minat Berkunjung wisatawan Karang Setra Waterland terdapat beberapa Minat tersendiri untuk mengunjungi Karang Setra Waterland. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Ferdinan dalam Sari dan Edriana Pangestuti (2018) yang menyatakan bahwa Minat memiliki 3 dimensi yaitu Minat Transaksional, Minat Prefensial, dan Minat Eksploratif.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung**

Berdasarkan hasil Uji hipotesis t (Parsial) diperoleh  $t_{hitung} 4,720 > t_{tabel} 1,660$ . Ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung di Karang Setra Waterland. Hal ini sejalan dengan pernyataan Japariato (2019), Wahyudi (2021), dan Faradila dkk (2021) bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung (Y).

### **Pengaruh Fasilitas terhadap Minat Berkunjung**

Berdasarkan hasil Uji hipotesis t (Parsial) diperoleh  $t_{hitung} 1,756 < t_{tabel} 1,660$ . Ini berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung di Karang Setra Waterland. Hal ini sejalan dengan pernyataan Wahyudi (2021) dan Faradila dkk (2021) bahwa fasilitas ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung (Y).

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Minat Berkunjung di Karang Setra Waterland**

Berdasarkan analisis regresi linier berganda pada kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap minat berkunjung diperoleh hasil regresi linier berganda dengan persamaan  $Y = 4.380 + 0,237X_1 + 0,142X_2 + e$ . Terdapat nilai konstanta yaitu 4,380, yang berarti variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) produk bernilai 0, maka minat berkunjung (Y) 4,380. Nilai koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) bernilai positif 0,237. Artinya, apabila terjadi perubahan atau kenaikan pada kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 1, maka akan terjadi perubahan atau kenaikan terhadap minat berkunjung (Y) 0,237. Nilai koefisien regresi pada variabel fasilitas ( $X_2$ ) 0,142, menunjukkan bahwa variabel fasilitas ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap minat berkunjung (Y), yang berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel fasilitas ( $X_2$ ) maka mempengaruhi minat berkunjung (Y) 0,142. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa R square ( $r^2$ ) diperoleh 0,527 atau 52,70%. Sehingga minat berkunjung (Y) di Karang Setra Waterland dipengaruhi kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ). Hal tersebut sesuai pernyataan dari Wahyudi (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung pada Hotel Grand Kalampia di Kabupaten Talakar” bahwa ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y) dan sesuai pernyataan dari Faradila dkk (2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung di Oryza Gym” bahwa ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y). Sedangkan 47,30 dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dalam pengujian Uji t secara parsial variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) didapatkan  $t_{hitung} 4,270 > t_{tabel} 1,660$  dengan signifikansi  $0,00 < 0,05$ , signifikan  $< 0,005$  menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel minat berkunjung (Y), sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  diterima  $H_a : \beta_1 \neq 0$  : terdapat pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap minat berkunjung (Y). Sedangkan variabel fasilitas ( $X_2$ ) pengujian Uji t secara parsial didapat  $t_{hitung} 1,756 > t_{tabel} 1,660$  dengan signifikansi  $0,01 < 0,05$ . Signifikansi  $< 0,05$  menunjukkan bahwa variabel fasilitas ( $X_2$ ), memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel minat berkunjung (Y). Dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima  $H_a : \beta_1 \neq 0$  : terdapat pengaruh signifikan bersama-sama antara variabel fasilitas ( $X_2$ ) terhadap minat berkunjung (Y). Dalam pengujian Uji f secara simultan didapatkan hasil  $f_{hitung} 54,120 > f_{tabel} 3,09$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  diterima yang berarti keseluruhan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung (Y).

Adapun penelitian yang tidak diteliti dalam penelitian 47,30%. Adalah variabel ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) pernyataan Adi Irawan (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Harga dan Kualitas Produk Terhadap Minat Berkunjung di Teluk Kiluan” yang dimana didapat kesimpulan bahwa Kualitas harga ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) terhadap minat berkunjung (Y) sebagai variabel independent yang dimana kualitas harga ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung sejalan dengan yang diteliti dalam penelitian ini dimana kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat berkunjung (Y).

## SIMPULAN

1. Kualitas pelayanan di Karang Setra Waterland terdiri dari 5 aspek yaitu Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability, dan Assurance, dengan nilai rekapitulasi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) 73,13%, dimana dimensi Reliability memiliki rata-rata tertinggi 74,20% dan rata-rata terkecil terdapat pada dimensi Emphaty 71,85%.
2. Fasilitas di Karang Setra Waterland terdiri dari 3 aspek yaitu Fasilitas utama, Fasilitas pendukung, dan Fasilitas penunjang dengan nilai rekapitulasi Fasilitas 74,45%, dimana dimensi Fasilitas Pendukung memiliki rata-rata tertinggi 78,20% dan rata-rata terkecil pada dimensi Fasilitas Utama dengan 72,40%.
3. Minat Berkunjung di Karang Setra Waterland terdiri dari 3 aspek yaitu Minat Transaksional, Minat Prefensial, dan Minat Eksploratif dengan nilai rekapitulasi Minat Berkunjung 73,16%, dan dimensi Minat Prefensial memiliki rata-rata tertinggi 79%, dan rata-rata terkecil pada dimensi Minat Eksploratif 63,80%.
4. Hasil uji hipotesis parsial Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Berkunjung (Y) dengan nilai  $t_{hitung} 4,720 > t_{tabel} 1,660$ .

5. Hasil uji hipotesis parsial Fasilitas ( $X_2$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Berkunjung (Y) dengan  $t_{hitung} 7,256 > t_{tabel} 1,660$ .
6. Hasil uji simultan menunjukkan nilai  $f_{hitung} 54,120 > f_{tabel} 3,09$ . Ini artinya bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Berkunjung (Y).

### Saran

Pengelola Karang Setra Waterland perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan perhatian dan empati lebih kepada pengunjung agar mereka merasa aman dan nyaman. Sikap ramah dari pengelola akan menciptakan pengalaman wisata yang lebih menyenangkan.

Selain itu, penting untuk melakukan pengecekan rutin terhadap fasilitas seperti kursi taman, wahana, serta menjaga kebersihan toilet, kamar ganti, dan kolam renang. Fasilitas yang rusak atau tidak layak sebaiknya segera diperbaiki atau diganti agar kenyamanan dan keamanan pengunjung tetap terjaga.

Pengunjung juga diimbau untuk tidak terlalu terpengaruh oleh faktor eksternal seperti media sosial sebelum berkunjung, karena pengalaman positif pengunjung sebelumnya bisa lebih menggambarkan kondisi sebenarnya dan memengaruhi minat berkunjung.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji lebih banyak referensi terkait kualitas pelayanan dan fasilitas, serta menambahkan variabel independen lain yang dapat memperkuat pengaruh terhadap minat berkunjung.

### DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Audistiana, A. (2017). Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Delta Fishing Sidoarjo. *E-Journal Manajemen "BRANCHMARCK"*.
- Arikunto, S. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahiyah & Riyanto. (2018). Strategi Pengembangan Potensi Pariwisata di Pantai Duta Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, Hal. 95-103.
- BPS Kota Bandung. (2019). *Jumlah Penduduk (Jiwa)*. Retrieved from Badan Pusat Statistik Kota Bandung: <https://bandungkota.bps.go.id/indicator/12/32/1/jumlah-penduduk.html>
- Disbudpar Kota Bandung. (2019, Mei 03). *44.195 Wisatawan Kunjungi Kota Bandung Saat Libur Lebaran*. Retrieved from Portal Bandung.
- Edison, E., & Wulandari, C. A. (2019). The Effect Of Motivation And Work Discipline On Employee Performance In Cikole Jayagiri Resort. *Tourism Scientific Journal*, Hal. 83-96.

- Edison, E., Kartika, T., Azhari, R. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Keputusan Pembelian*. Bandung: STIEPAR Yapari Press.
- Edison, E., Kurnia, M.H., Indriyanty, S. (2020). Strategi Pengembangan Daya Tarik Wisata Alam Sanghyang Kenit Desa Rjamandala Kulon Bandung Barat. *Tourism Scientific Journal*, Hal. 96-109.
- Faradilla dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Oryza Gym. *Journal Manajemen*.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Vol. 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermawan, Hary. (2017). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Keselematan, Dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan : Studi Community Based Tourism Di Gunung Api Purba Nglanggeran. *Jurnal Media Wisata, Vol. 15*, Hall.562-577.
- Hernita dkk. (2021). Economic Business sustainability and strengthening human resource capacity based on smal and medium enterprises (SMES) in Makassar city, Indonesia. *Sustainability*.
- Hersey, Paul dan Kanneth. H. Blanchard, *Manajemen Perilaku Organisasi*. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Harbani Pasolong.
- Japarianto, E. (2019). Pengaruh Shopping life style dan fashion involvement terhadap impluse buying behavior masyarakat high income surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Kotler, Philip dalam Buchari Alma. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Lempoy. et al. (2015). Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Taman Wisata Tour Lumituut (Taman Eman) Sonder. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.
- Lovelock, Christoper dan Wright, Laurent. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih Bahasa Agus Widyanoro (Cetakan Kedua)*. Jakarta: PT Indeks.
- Lumentut, et al. (2014). *Fasilitas, Servicescape, dan Kualitas Pelayanan Pemengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen McDonald* (Vol. 2 No. 3). Manado: Jurnal Fakultas Ekonomi Bisnis.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moningka & Suprayitno. (2019). Identifikasi Awal Tujuan Wisata Di Provinsi Sulawesi Utara Bagi Kajian Manajemen Pariwisata. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas, Vol 3*, Hal 45-60.
- Nizhamuddin, A. (2022). Pengaruh Infrastruktur Dan Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Pada Objek Wisata Binalatung Beach Kota tarakan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 47-54.

- Perda Kota Bandung. (2023). *Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah Tahun 2012-2025*. Retrieved from Perda Ripda.
- Pengelola, K. S. (2023, Oktober). Jumlah Pengunjung Wisatawan. (Penulis, Interviewer).
- Riyanto & Nugraha. (2023). Pengembangan Desa Wisata Berbasis Parsitipasi Masyarakat Lokal. *Journal of Global and Multidisciplinary*, 223-233.
- Rosita, Sri M. (2016). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*, 13, 63.
- Saputra, U. (2012). Metode Penelitian: kuantitatif, kualitatif, dan tindakan. *Refika Aditama*.
- Sari, D. P., & Nuvriasari, A. (2018). Eiger (Kajian Pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana Yogyakarta). *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V Wiratna. (2014). *Metode Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, Wiratna. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. (Gho16)
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Banyumedia Publishing.
- Umi Narimawati. (2010). *Metodologi Penelitian : Dasar Penyusunan Penelitian*. Jakarta: Genesis.
- Wahyudi. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung di Hotel Grand Kalampia. *Scientific Journal Of Reflection Economic*.
- Wardhani, A. D. (2012). Evolusi Aktual Aktivitas Urban Tourism di Kota Bandung dan Dampaknya Terhadap Pembentukan Tempat-Tempat Rekreasi. *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*, Hal. 371-382.
- Wibowo, A. (2010). Risk criticality and allocation in privatised water supply project in Indonesia. *International Journal of Project Management*, 504-513