

Studi Kepuasan Pengunjung Dalam Perspektif Kualitas Layanan dan Fasilitas: Kasus Kolam Renang Telago Ratu Kota Baru, Jambi

Andri Darmiyanto¹, Ade Irma Suryani², Deka Veronica³

^{1, 2, 3}Manajemen, Universitas Muhammadiyah Jambi, Indonesia
Email Correspondensi: andridarmiyanto23@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to identify the level and factors influencing visitor satisfaction at Telago Ratu Swimming Pool, Kotabaru Jambi. The research employed a qualitative method, with data collection techniques carried out through interviews and direct observation. Qualitative research is an approach used to examine phenomena in a natural setting, where the researcher acts as the key instrument. Data collection was conducted using triangulation (a combination of techniques), data analysis was inductive, and the results of qualitative research emphasize meaning rather than generalization. The findings indicate that cleanliness, facilities, ticket prices, comfort, and staff services are the main indicators of visitor satisfaction. Throughout 2024, the swimming pool recorded a total of 323,200 visitors, reflecting its popularity as a recreational destination. The study highlights that while affordable pricing and overall services contribute positively to visitor experiences, improvements are still needed in specific areas, particularly the condition of the changing and shower facilities. This research is expected to provide valuable input for the management of Telago Ratu Swimming Pool in their efforts to enhance service quality and upgrade supporting facilities, thereby increasing overall visitor satisfaction and loyalty.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat dan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pada Kolam Renang Telago Ratu Kotabaru Jambi. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi langsung. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kebersihan, fasilitas, harga tiket, kenyamanan dan pelayanan petugas menjadi indikator utama kepuasan pengunjung. Dimana sepanjang tahun 2024 sebanyak 323.200 orang berkunjung di Kolam Renang Telago Ratu Kota Baru Jambi. Study ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola dalam meningkatkan layanan dan fasilitas pada kamar bilasnya.

KEYWORDS:

Visitor Satisfaction, Swimming Pool, Service Quality, Facilities.

KATA KUNCI:

Kepuasan Pengunjung, Kolam Renang, Kualitas Pelayanan, Fasilitas.

How to Cite:

“Darmiyanto, A., Irma Suryani, A., & Veronica, D. (2025). Studi Kepuasan Pengunjung Dalam Perspektif Kualitas Layanan dan Fasilitas: Kasus Kolam Renang Telago Ratu Kota Baru, Jambi. *NAAFI: JURNAL ILMIAH MAHASISWA*, 1(6), 896–904.”

PENDAHULUAN

Industri pariwisata dan rekreasi di Indonesia telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir, khususnya dalam sektor wisata air dan fasilitas. Tidak hanya itu, Pariwisata dan rekreasi pada era modern telah menjadi kebutuhan penting masyarakat, tidak hanya

sebagai sarana hiburan, tetapi juga untuk menjaga keseimbangan kesehatan fisik dan mental (Nurhidayati et al., 2025). Salah satu bentuk wisata yang semakin diminati adalah wisata berbasis kolam renang. Wisata Kolam Renang umum biasanya adalah bagian dari pusat kebugaran jasmani atau taman rekreasi dengan fasilitas – fasilitas lainnya meliputi water boom, tempat bermain anak dan rumah makan (Azir, 2024). Kolam Renang juga merupakan salah satu tempat wisata dan rekreasi dengan fasilitas harga yang terjangkau. Selain berfungsi sebagai wahana olahraga air, kolam renang juga menjadi ruang rekreasi keluarga yang mampu menjangkau berbagai kalangan (Janah, 2023).

Provinsi Jambi, sebagai salah satu daerah yang sedang mengembangkan sektor pariwisatanya, memiliki berbagai potensi wisata yang menarik, termasuk fasilitas rekreasi air seperti kolam renang. Kolam Renang Telago Ratu yang berlokasi di Kota Baru, Jambi, merupakan salah satu fasilitas rekreasi yang memiliki posisi strategis dalam melayani kebutuhan masyarakat akan hiburan dan olahraga air. Berada di tengah kota Jambi, kolam renang Telago Ratu Kota Baru memiliki akses yang terjangkau, terbukti dengan 323.200 orang telah memilih berkunjung menikmati fasilitas yang disediakan pada tahun 2024.

Dalam perspektif manajemen pariwisata, kepuasan pengunjung menjadi aspek krusial yang menentukan keberhasilan suatu destinasi. Kepuasan yang tinggi tidak hanya mendorong loyalitas, tetapi juga memperkuat citra positif yang berimplikasi pada keberlangsungan usaha (Azir, 2024). Faktor-faktor seperti kualitas layanan, kelengkapan fasilitas, kenyamanan, serta kebersihan area merupakan indikator penting dalam menilai sejauh mana pengelola mampu memenuhi harapan pengunjung (Rahmawati & Hanif, 2025). Oleh karena itu, analisis terhadap tingkat kepuasan pengunjung pada Kolam Renang Telago Ratu menjadi penting dilakukan sebagai dasar evaluasi sekaligus masukan untuk pengembangan destinasi wisata yang lebih baik. Mengingat Kolam Renang Telago Ratu Kota Baru Jambi menjadi salah satu destinasi wisata favorit masyarakat setempat.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa isu kepuasan pengunjung pada wisata air telah banyak dikaji dan memberikan temuan menarik. Penelitian dilakukan Putra & Fikri (2023) menegaskan bahwa kualitas layanan dan kebersihan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan prima serta pengelolaan kebersihan menjadi faktor dominan dalam menentukan kenyamanan pengunjung. Selanjutnya, Markoni, (2020) menemukan bahwa kenyamanan fasilitas dan keramahan pelayanan menjadi faktor yang paling memengaruhi kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini menekankan bahwa interaksi antara pengelola dengan pengunjung memiliki dampak yang sama pentingnya dengan aspek fisik dari fasilitas yang tersedia. Selain itu, Faza Dhi'fan Wicaksono et al., (2025) dalam penelitiannya mengungkapkan adanya hubungan positif antara ketersediaan fasilitas penunjang dengan keinginan

pengunjung untuk melakukan kunjungan ulang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin lengkap dan berkualitas fasilitas yang disediakan, semakin besar pula peluang destinasi tersebut untuk mempertahankan loyalitas pengunjung.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai “Studi Kepuasan Pengunjung dalam Perspektif Kualitas Layanan dan Fasilitas pada Kolam Renang Telago Ratu Kota Baru Jambi” menjadi relevan untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya akan memberikan gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan pengunjung, tetapi diharapkan dapat memberi kontribusi praktis bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengelolaan fasilitas, sehingga mampu menciptakan daya tarik wisata yang lebih berkelanjutan dan kompetitif.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pengunjung dalam Pariwisata

Kepuasan pengunjung merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu destinasi wisata. Menurut Kotler & Keller (2016) dalam (Ginting, 2021), kepuasan pelanggan muncul ketika kinerja suatu produk atau jasa sesuai bahkan melebihi harapan yang dirasakan. Dalam konteks pariwisata, kepuasan pengunjung bukan hanya sekadar perasaan senang saat berkunjung, tetapi juga mencakup kesan mendalam yang dapat mendorong loyalitas, promosi dari mulut ke mulut, serta keinginan untuk melakukan kunjungan ulang. Hal ini membuat kepuasan pengunjung menjadi aspek strategis yang harus diprioritaskan oleh setiap pengelola destinasi wisata, termasuk wisata berbasis kolam renang.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengunjung. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Asmita W, 2008) menjelaskan bahwa kualitas layanan diukur melalui lima dimensi: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks wisata air, tangible mencakup fasilitas fisik seperti kebersihan kolam, ketersediaan ruang ganti, serta kenyamanan area rekreasi. Sementara itu, responsiveness dan empathy lebih menekankan pada keramahan serta ketanggapan staf dalam melayani pengunjung.

Kualitas Layanan

Fasilitas yang memadai dan berkualitas tinggi berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung. Menurut Yoeti (2008) dalam (Simanjuntak et al., 2017), fasilitas wisata dapat dibedakan menjadi fasilitas utama (core facilities) seperti kolam renang, area bermain, dan

wahana air; serta fasilitas penunjang (supporting facilities) seperti tempat parkir, rumah makan, dan toilet umum. Kelengkapan serta kualitas fasilitas tersebut akan menentukan tingkat kenyamanan pengunjung. Semakin lengkap dan terawat fasilitas yang tersedia, semakin besar pula kemungkinan pengunjung merasa puas dan melakukan kunjungan ulang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif, yang bertujuan untuk menganalisis dan menggambarkan secara mendalam tingkat kepuasan pengunjung Kolam Renang Telago Ratu dalam perspektif kualitas layanan dan fasilitas. Lokasi penelitian ditetapkan di Kolam Renang Telago Ratu, Kota Baru Jambi, dan pelaksanaannya berlangsung pada bulan Maret 2025. Pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik utama, yaitu wawancara mendalam dan observasi langsung. Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi detail dari informan yang dipilih, sedangkan observasi dilakukan untuk memahami secara langsung kondisi layanan dan fasilitas yang tersedia di lokasi penelitian.

Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2005) dalam (Suriani & Jailani, 2023). Dalam penelitian ini, informan yang dipilih terdiri dari dua kelompok, yakni karyawan Kolam Renang Telago Ratu yang memiliki peran langsung dalam memberikan layanan kepada pengunjung, serta pengunjung Kolam Renang Telago Ratu yang telah memanfaatkan layanan dan fasilitas yang tersedia serta bersedia berbagi pengalaman mengenai tingkat kepuasan mereka. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan thematic analysis sebagaimana dikembangkan oleh Braun dan Clarke (2006) dalam (Mulya, 2025). Analisis ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola atau tema yang muncul dari data penelitian. Melalui pendekatan ini, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan dan fasilitas Kolam Renang Telago Ratu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi partisipatif di Kolam Renang Telago Ratu Kota Baru Jambi, diperoleh beberapa temuan utama terkait tingkat kepuasan pengunjung yang dapat dianalisis dalam enam aspek, yaitu kebersihan fasilitas, keamanan area, pelayanan staf, harga tiket, ketersediaan tempat berteduh, dan fasilitas kamar bilas.

Kebersihan Fasilitas

Sebagian besar pengunjung menyatakan kepuasan terhadap kebersihan air kolam yang dinilai jernih dan layak untuk berenang. Hal ini terbukti dari pernyataan salah satu pengunjung yang mengungkapkan alasan berkunjung karena air kolam yang bersih dengan harga yang terjangkau. Namun demikian, terdapat pula keluhan dari sebagian kecil pengunjung terkait kondisi air yang kadang berubah hijau dan bau kaporit yang menyengat. Hal ini dikonfirmasi oleh petugas yang menjelaskan bahwa keterlambatan pasokan bahan kimia pembersih dapat menyebabkan kualitas air menurun sementara.

Investigasi lebih lanjut mengungkap bahwa masalah ini berakar pada tantangan operasional dalam supply chain management bahan kimia. Petugas maintenance mengakui bahwa keterlambatan supply kaporit dari supplier menyebabkan temporary degradation kualitas air, yang kemudian dikompensasi dengan penambahan kaporit dalam jumlah besar secara mendadak. Kondisi ini menciptakan fluktuasi chemical balance yang berdampak pada comfort pengunjung. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Putra & Fikri, 2023) yang menekankan pentingnya kualitas layanan dan kebersihan sebagai penentu utama kepuasan pengunjung wisata air.

Keamanan Area

Melalui wawancara yang didapatkan aspek keamanan memiliki tingkat kepuasan 100% dari seluruh informan. Sistem keamanan yang komprehensif, meliputi tiga lifeguard berserifikat dengan coverage 24/7, sistem CCTV, dan emergency equipment, menciptakan sense of security yang tinggi. Pengunjung melaporkan responsivitas petugas keamanan dalam menangani situasi darurat, dengan salah satu informan menceritakan pengalaman positif saat mengalami kram otot.

Pengunjung mengaku merasa aman saat berenang, terutama karena petugas sigap memberikan pertolongan ketika terjadi keadaan darurat, seperti kram saat berada di dalam air. Respon cepat ini memberikan rasa tenang bagi pengunjung. Faktor keamanan terbukti menjadi salah satu dimensi penting yang meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengunjung dalam menggunakan fasilitas rekreasi air. Temuan ini mengkonfirmasi bahwa investasi dalam safety infrastructure dan human resource competency memberikan return yang signifikan dalam bentuk customer confidence dan loyalty. Standardisasi protokol keamanan dan regular training update setiap enam bulan menunjukkan commitment terhadap service excellence dalam dimensi ini.

Pelayanan Staf

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sikap ramah dan responsif dari staf Kolam Renang Telago Ratu mendapat apresiasi positif dari pengunjung. Kehadiran staf yang sigap dalam menanggapi

laporan atau keluhan turut menciptakan pengalaman berkunjung yang menyenangkan. Hasil observasi menunjukkan bahwa tingkat energi dan proaktivitas staf cenderung berbeda antara shift pagi dan sore, dengan kecenderungan penurunan kinerja menjelang waktu penutupan operasional. Variabilitas menegaskan bahwa standarisasi layanan berbasis manusia merupakan tantangan universal dalam industri jasa.

Pihak manajemen menyadari adanya permasalahan tersebut dan telah berupaya melakukan penanganan melalui pelaksanaan briefing bulanan serta penerapan sistem monitoring. Meskipun demikian, ketiadaan sistem penghargaan formal bagi staf yang memberikan layanan unggul serta terbatasnya mekanisme umpan balik pelanggan menjadi hambatan dalam proses peningkatan berkelanjutan. Kondisi ini mengindikasikan adanya peluang pengembangan pada aspek manajemen sumber daya manusia dan sistem pengukuran kinerja agar kualitas layanan dapat terjaga secara konsisten. Penemuan ini mendukung hasil penelitian (Markoni, 2020) yang menegaskan bahwa keramahan pelayanan menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengunjung destinasi wisata.

Harga Tiket

Aspek harga menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif merata di kalangan seluruh pengunjung. Struktur tarif yang berkisar antara Rp 9.500 hingga Rp 12.500 dinilai sangat terjangkau dan sebanding dengan fasilitas yang disediakan. Persepsi keterjangkauan ini tercermin dalam pandangan pengunjung yang menyebut harga tiket sebagai “murah meriah”, terutama karena memberikan akses ke dua jenis fasilitas sekaligus, yaitu kolam prestasi dan kolam permainan. Keterjangkauan harga menjadi salah satu faktor utama yang mendorong loyalitas, ditunjukkan melalui kecenderungan kunjungan berulang, khususnya dari kelompok keluarga dengan latar belakang ekonomi menengah ke bawah. Dengan demikian, dimensi harga tidak hanya berfungsi sebagai instrumen transaksi, tetapi juga sebagai strategi yang memperkuat daya saing destinasi wisata di tengah pilihan alternatif hiburan serupa.

Ketersediaan Tempat Berteduh

Ketersediaan area berteduh menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang cukup tinggi, di mana sekitar mayoritas informan menyatakan kurang puas terhadap kondisi fasilitas yang ada. Kapasitas area berteduh yang terbatas hanya berupa dua gazebo permanen serta beberapa payung yang sebagian dalam kondisi kurang terawat menimbulkan ketidaknyamanan, khususnya saat cuaca ekstrem seperti panas terik maupun hujan mendadak.

Pengunjung melaporkan kesulitan dalam mencari tempat berlindung, yang pada gilirannya menurunkan kenyamanan secara keseluruhan selama berkunjung. Dari sisi pengelolaan, keterbatasan lahan serta anggaran menjadi kendala utama dalam upaya ekspansi fasilitas berteduh. Pihak manajemen juga menyadari permasalahan ini, namun menghadapi dilema dalam alokasi ruang, antara memperluas area kolam renang dengan menyediakan fasilitas berteduh tambahan. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas pendukung yang sering kali dianggap sepele, tetapi berpengaruh signifikan terhadap pengalaman berkunjung.

Fasilitas Kamar Bilas

Hasil wawancara menunjukkan bahwa fasilitas kamar bilas masih belum optimal. Fasilitas kamar bilas merupakan aspek yang menunjukkan tingkat kepuasan terendah di antara seluruh indikator yang diteliti. Berbagai permasalahan dilaporkan oleh pengunjung, meliputi tekanan air yang rendah, pencahayaan yang buruk, ventilasi yang tidak memadai, serta perawatan yang kurang optimal. Kondisi infrastruktur yang sudah menua, khususnya pada sistem perpipaan, menimbulkan permasalahan kronis yang sulit diatasi hanya dengan perbaikan sementara.

Permasalahan teknis seperti lemahnya tekanan air akibat pompa yang usang serta gangguan kelistrikan yang berkontribusi terhadap pencahayaan yang redup menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan peremajaan infrastruktur secara menyeluruh. Selain itu, isu kebersihan terutama pada jam-jam kunjungan padat menambah kompleksitas permasalahan. Fasilitas kamar bilas laki-laki bahkan dilaporkan berada dalam kondisi yang lebih buruk dibandingkan dengan fasilitas perempuan, yang mengindikasikan adanya perbedaan pola penggunaan sekaligus kebutuhan pemeliharaan. Kekurangan pada aspek ini memperlihatkan bahwa kepuasan pengunjung tidak hanya ditentukan oleh kualitas kolam semata, melainkan juga dipengaruhi oleh fasilitas pendukung lainnya. Hal ini sejalan dengan temuan (Putra & Fikri, 2023) yang menegaskan bahwa kelengkapan dan kualitas fasilitas penunjang berhubungan erat dengan loyalitas pengunjung.

Secara keseluruhan, penelitian ini menemukan bahwa aspek kebersihan, keamanan, pelayanan staf, dan harga tiket dinilai memuaskan oleh mayoritas pengunjung, sementara ketersediaan tempat berteduh dan fasilitas kamar bilas masih menjadi kelemahan yang perlu diperbaiki oleh pengelola. Hasil ini memberikan gambaran bahwa peningkatan kepuasan pengunjung tidak hanya memerlukan penguatan pada layanan utama, tetapi juga perhatian pada fasilitas penunjang yang memengaruhi kenyamanan secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengunjung Kolam Renang Telago Ratu Kota Baru Jambi menilai fasilitas dan layanan yang tersedia relatif memadai, dengan tingkat kepuasan yang tinggi pada aspek harga tiket yang terjangkau, keramahan staf, keamanan area, serta kebersihan kolam pada kondisi normal. Keunggulan ini menjadikan Telago Ratu sebagai destinasi rekreasi yang terjangkau bagi masyarakat, khususnya keluarga dari kalangan menengah ke bawah. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih membutuhkan perhatian serius, yaitu keterbatasan area berteduh dan kondisi kamar bilas yang kurang terawat, baik dari segi kebersihan, pencahayaan, maupun kenyamanan.

Berdasarkan temuan tersebut, pengelola disarankan untuk melakukan peningkatan secara bertahap dengan prioritas pada perbaikan kamar bilas serta penambahan area berteduh yang representatif, sehingga mampu meningkatkan kenyamanan pengunjung. Selain itu, penerapan sistem pemeliharaan rutin dan mekanisme umpan balik pelanggan akan membantu memastikan kualitas layanan tetap terjaga. Dengan adanya perbaikan ini, Kolam Renang Telago Ratu berpotensi memperkuat daya saing, meningkatkan loyalitas pengunjung, dan menciptakan keberlanjutan usaha di sektor rekreasi lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Asmita W, P. (2008). *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- [2] Azir, M. A. (2024). *Dampak Pariwisata Kolam Renang Perahu Layar Terhadap Pendapatan dan Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Sekitar Desa Bandarejo Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan*. IAIN Metro.
- [3] Faza Dhi'fan Wicaksono, Catur Supriyanto, Made Pramono, & Lutfhi Abdil Khuddus. (2025). Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Fasilitas Olahraga Rekreasi Renang di Kolam Renang Tirta Indah Kabupaten Kediri. *Mutiara Pendidikan Dan Olahraga*, 2(2), 36–49. <https://doi.org/10.61132/mupeno.v2i2.222>
- [4] Ginting, F. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday*. UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI.
- [5] Janah, M. (2023). *Pengembangan Objek Wisata Kolam Renang Tirta Arum Dalam Meningkatkan Pendapatan Masyarakat Di Desa Sumurjomblangbogo Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan*. UIN KH ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN.
- [6] Markoni, M. (2020). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Pantai Panjang Kota Bengkulu. *Creative Research Management Journal*, 3(1), 19–28.
- [7] Mulya, B. (2025). Psikologi Kesadaran Guru Dalam Menerapkan Pendidikan Inklusif Di Kelas Multikultural. *AN-NUR: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 1(2), 313–326.
- [8] Nurhidayati, S. E., Muliani, L., Judijanto, L., Apriyanto, A., Haryanti, T., Darmayasa, D., Haryani, H., Rohmah, I. Y., Hadiati, M. S., & Arifiyanti, A. A. (2025). *Pesona Pariwisata Indonesia: Potensi, Pengembangan, dan Inovasi Membangun Destinasi Pariwisata Indonesia*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- [9] Putra, H., & Fikri, M. H. (2023). PENGARUH FASILITAS DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KOLAM RENANG DELI SERDANG. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 3(1), 66–77.

- [10] Rahmawati, A., & Hanif, A. (2025). Fasilitas dan Pelayanan Prima: Meningkatkan Minat Wisatawan Untuk Berkunjung Kembali Ke Pantai Watulawang, Kabupaten Gunungkidul: Facilities and Excellent Service: Enhancing Tourists' Interest To Return To Watulawang Beach, Gunungkidul Regency. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 10(1), 46–56.
- [11] Simanjuntak, B. A., Tanjung, F., & Nasution, R. (2017). *Sejarah pariwisata: menuju perkembangan pariwisata Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- [12] Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36.