

PENGARUH DIMENSI DAYA TANGGAP TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI MUSEUM MPU TANTULAR SIDOARJO

Elmyra Gabe Namora Malau^{1*}, Yudiana Indriastuti²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya,

Email Korespondensi: 22045010005@student.upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Daya tanggap merupakan salah satu faktor krusial dalam meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan di Museum Mpu Tantular, mengingat ketidakpuasan pengunjung berpotensi menurunkan minat kunjungan, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya tingkat kunjungan sehingga museum tampak kurang ramai (Astriecia, 2018). Rendahnya minat kunjungan tersebut menunjukkan bahwa aktivitas wisata yang bertujuan untuk mempelajari peristiwa sejarah masa lalu semakin kurang mendapat perhatian. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan wisatawan. Data dikumpulkan melalui survei dengan penyebaran kuesioner menggunakan teknik *accidental sampling* kepada 100 responden yang pernah mengunjungi museum tersebut, kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa daya tanggap memberikan pengaruh terhadap kepuasan wisatawan sebesar 17,7%.

Kata Kunci: Daya Tanggap, Kepuasan Wisatawan, Museum Mpu Tantular Sidoarjo

ABSTRACT

Responsiveness is one of the crucial factors in increasing the level of tourist satisfaction at the Mpu Tantular Museum, considering that visitor dissatisfaction has the potential to reduce interest in visiting, which ultimately has an impact on low levels of visits so that the museum appears less crowded (Astriecia, 2018). This low interest in visiting indicates that tourism activities aimed at learning about past historical events are receiving less attention. This study aims to analyze the effect of responsiveness on tourist satisfaction. Data were collected through a survey by distributing questionnaires using accidental sampling techniques to 100 respondents who had visited the museum, then analyzed using simple linear regression, t-tests, and coefficients of determination. The results of the t-test indicate that the responsiveness variable has a positive and significant influence on tourist satisfaction. In addition, the results of the coefficient of determination test indicate that responsiveness has an influence on tourist satisfaction by 17.7%.

Keywords: Mpu Tantular Museum in Sidoarjo, Responsiveness, Tourist Satisfaction

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, pariwisata telah berkembang menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat modern, karena aktivitas ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana rekreasi, tetapi juga sebagai bentuk pengalaman perjalanan yang bermakna. Selain itu, kegiatan pariwisata turut memicu berbagai aktivitas dalam bidang ekonomi, seni, dan budaya. Objek wisata sendiri merupakan salah satu elemen daya tarik yang dikembangkan oleh setiap daerah guna meningkatkan minat kunjungan wisatawan. Oleh karena itu, pengelola daya tarik wisata perlu memberikan pelayanan yang optimal agar wisatawan memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi terhadap jasa yang diberikan (Mahendra et al., 2024).

Kepuasan merupakan kondisi emosional berupa rasa senang atau kecewa yang muncul setelah individu membandingkan kinerja suatu produk atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang dimilikinya (Kotler & Keller, 2009). Konsep kepuasan tidak terbatas pada aspek pelayanan semata, melainkan juga mencakup keseluruhan pengalaman dalam menikmati warisan budaya lokal. Tingkat kepuasan wisatawan berperan dalam memperkuat loyalitas pengunjung serta mendorong niat untuk melakukan kunjungan ulang (Putra et al., 2016). Dengan demikian, kesesuaian antara ekspektasi wisatawan dan pengalaman aktual yang diperoleh menjadi faktor fundamental dalam mencapai kepuasan yang optimal.

Salah satu upaya untuk mencapai kepuasan wisatawan adalah dengan memberikan kualitas layanan yang optimal. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan serta kemampuan dalam mengendalikan tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Sukmamedian, 2022). Wisatawan yang merasakan kepuasan atas layanan yang diterima cenderung memiliki potensi tinggi untuk menjadi pengunjung yang loyal dalam jangka panjang. Sebaliknya, apabila mereka merasa tidak puas terhadap jasa atau produk yang ditawarkan, maka kemungkinan besar mereka akan beralih ke alternatif daya tarik wisata atau penyedia layanan lainnya.

Penelitian mengenai kepuasan telah banyak dilakukan, namun temuan yang dihasilkan masih menunjukkan adanya perbedaan hasil, sehingga diperlukan kajian lanjutan guna menguji konsistensi temuan tersebut pada variasi objek penelitian yang berbeda. Dalam konteks penelitian ini, variabel yang digunakan adalah daya tanggap (*responsiveness*). Pemilihan variabel dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Menurut Nurfitasari (2020), daya tanggap (*responsiveness*) mencerminkan kemampuan pengelola dalam memberikan bantuan serta pelayanan secara cepat, tepat, dan teliti terhadap kebutuhan wisatawan. *Staff* yang memiliki tingkat *responsiveness* yang tinggi mampu merespons permintaan wisatawan dengan sigap serta memenuhi kebutuhan mereka secara akurat dan cermat. Selain itu, pengelola yang responsif juga menunjukkan kepekaan terhadap berbagai keluhan wisatawan. Dengan demikian, tingkat daya tanggap yang baik dari pengelola dapat berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan wisatawan.

Penelitian ini menjadikan Museum Mpu Tantular Sidoarjo sebagai objek kajian karena museum tersebut merupakan salah satu daya tarik wisata berbasis sejarah dan budaya yang berpotensi menjadi alternatif pilihan bagi wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, dalam melakukan kegiatan wisata. Lokasinya yang relatif mudah dijangkau serta berada pada posisi yang cukup strategis menjadi nilai tambah, meskipun keberadaannya belum sepenuhnya menonjol bagi wisatawan yang melintas di sekitarnya.

Hal ini menjadi menarik untuk diteliti, mengingat kawasan di sekitar museum tergolong ramai dengan tingkat aktivitas yang cukup tinggi. Oleh sebab itu, diperlukan suatu kajian yang mengkaji tingkat kepuasan wisatawan sebagai salah satu langkah strategis dalam upaya meningkatkan jumlah kunjungan terhadap daya tarik wisata tersebut (Nurliza et al., 2024). Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan wisatawan di museum tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan regresi. Menurut Chairina dkk. (2023), regresi merupakan teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengidentifikasi serta mengukur pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dalam konteks penelitian ini, daya tanggap (*responsiveness*) berfungsi sebagai variabel X, sedangkan kepuasan wisatawan sebagai variabel Y.

Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh wisatawan yang berkunjung ke Museum Mpu Tantular Sidoarjo selama periode Januari hingga Desember 2024, dengan jumlah keseluruhan sebanyak 32.193 wisatawan berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh sebanyak 100 responden sebagai sampel penelitian. Adapun teknik pengambilan sampel yang diterapkan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*.

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wisatawan yang berkunjung ke museum tersebut, khususnya terkait variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan wisatawan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari data museum yang mencakup data kunjungan wisatawan serta berbagai sumber pendukung lainnya, seperti buku, skripsi, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang dikaji. Teknik pengumpulan data yang diterapkan adalah survei. Data yang telah dinyatakan valid dan reliabel selanjutnya dianalisis menggunakan program SPSS guna menguji pengaruh antar variabel. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan uji regresi linear sederhana, yang mencakup analisis regresi sederhana, uji hipotesis (uji t), serta pengujian koefisien determinasi.

Dalam mengukur jawaban responden, digunakan skala interval sebagai dasar interpretasi. Jumlah kelas interval yang digunakan adalah lima kategori penilaian. Besarnya rentang interval diperoleh dari perhitungan $(5 - 1) / 5$ sehingga menghasilkan nilai interval sebesar 0,8. Berdasarkan nilai interval tersebut, selanjutnya ditetapkan kategori penilaian yang digunakan untuk menginterpretasikan hasil jawaban responden sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Interval

Interval	Keterangan
1,00–1,80	Sangat Rendah / Sangat Buruk
1,81–2,60	Rendah / Buruk
2,61–3,40	Cukup / Sedang
3,41–4,20	Tinggi / Baik
4,21–5,00	Sangat Tinggi

Sumber: Penulis, 2026

Operasionalisasi variabel dalam penelitian bertujuan untuk mempermudah proses pengukuran sekaligus memperjelas pemahaman terhadap variabel yang dikaji. Penelitian

ini menggunakan dua jenis variabel, yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah daya tanggap (*responsiveness*), sedangkan variabel dependen (Y) adalah kepuasan wisatawan.

Tabel 2. Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988)		1. Memberikan tanggapan yang baik terhadap wisatawan yang membutuhkan layanan. 2. <i>Staff</i> melaksanakan layanan secara cepat. 3. <i>Staff</i> melaksanakan layanan secara tepat. 4. <i>Staff</i> melaksanakan layanan secara teliti.
Kepuasan Wisatawan (Kotler dan Keller, 2011)	Kesesuaian Harapan Wisatawan	1. Layanan yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan wisatawan. 2. Fasilitas penunjang yang tersedia sesuai atau melebihi harapan wisatawan.
	Minat Berkunjung Kembali	1. Berminat untuk berkunjung kembali karena layanan <i>staff</i> yang memuaskan. 2. Bersedia memberikan informasi yang positif tentang Museum Mpu Tantular Sidoarjo.
	Kesediaan Merekomendasikan	1. Bersedia menyarankan karena layanan yang diberikan memuaskan. 2. Bersedia merekomendasikan karena fasilitas pendukung memadai.

Sumber: Penulis, 2026

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh indikator yang digunakan dinyatakan memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Hal ini ditunjukkan oleh 10 indikator yang merepresentasikan dua variabel penelitian, di mana seluruh nilai r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} . Temuan tersebut juga didukung oleh hasil kuesioner pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) dan kepuasan wisatawan, yang menunjukkan nilai r_{hitung} melampaui r_{tabel} sebesar 0,361. Selain itu, uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* berada di atas batas minimum yang ditetapkan, yaitu 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas.

Tabel 3. Penelitian Responden pada Variabel Daya Tanggap

No.	Pernyataan	Rata-Rata	Keterangan
1.	Memberikan tanggapan yang baik terhadap wisatawan yang membutuhkan layanan.	4,15	Baik
2.	<i>Staff</i> melaksanakan layanan secara cepat.	4,18	Baik
3.	<i>Staff</i> melaksanakan layanan secara tepat.	4,16	Baik
4.	<i>Staff</i> melaksanakan layanan secara teliti.	4,14	Baik

No.	Pernyataan	Rata-Rata	Keterangan
	Total Rata-Rata	4,15	Baik

Sumber: Penulis, 2026

Berdasarkan tabel tersebut, hasil penilaian responden terhadap variabel daya tanggap di Museum Mpu Tantular Sidoarjo memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,15. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa daya tanggap yang diberikan oleh Museum Mpu Tantular Sidoarjo berada dalam kategori baik. Nilai rata-rata tertinggi, yaitu 4,18, tercatat pada indikator *staff* melaksanakan layanan secara cepat, yang masuk dalam kategori baik. Sebaliknya, nilai rata-rata terendah sebesar 4,14 tercatat pada indikator *staff* melaksanakan layanan secara teliti, yang masuk dalam kategori baik. Oleh karena itu, *staff* perlu terus meningkatkan aspek tersebut, sehingga daya tanggap yang diberikan oleh museum dapat semakin meningkat.

Tabel 4. Penelitian Responden pada Variabel Kepuasan Wisatawan

No.	Pernyataan	Dimensi	Rata-Rata	Keterangan
1.	Layanan yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan wisatawan.	Kesesuaian Harapan Wisatawan	3,92	Baik
2.	Fasilitas penunjang yang tersedia sesuai atau melebihi harapan wisatawan.		3,99	Baik
1.	Berminat untuk berkunjung kembali karena layanan <i>staff</i> yang memuaskan.	Kesediaan Merekomendasikan	4,04	Baik
2.	Bersedia memberikan informasi yang positif tentang Museum Mpu Tantular Sidoarjo.		4,06	Baik
1.	Bersedia menyarankan karena layanan yang diberikan memuaskan.	Minat Berkunjung Kembali	4,06	Baik
2.	Bersedia merekomendasikan karena fasilitas pendukung yang tersedia memadai.		4,01	Baik
	Total Rata-Rata		4,01	Baik

Sumber: Penulis, 2026

Berdasarkan tabel tersebut, hasil rekapitulasi penilaian responden terhadap variabel kepuasan wisatawan di Museum Mpu Tantular Sidoarjo memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,01. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa daya tanggap yang diberikan oleh Museum Mpu Tantular Sidoarjo berada dalam kategori baik. Nilai rata-rata tertinggi, yaitu 4,06, tercatat pada indikator bersedia memberikan informasi yang positif tentang Museum Mpu Tantular Sidoarjo dan bersedia menyarankan karena layanan yang diberikan memuaskan, yang masuk dalam kategori

baik. Sebaliknya, nilai rata-rata terendah sebesar 3,92 tercatat pada indikator layanan yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan wisatawan, yang masuk dalam kategori baik. Oleh karena itu, *staff* perlu terus meningkatkan aspek tersebut, sehingga daya tanggap yang diberikan oleh museum dapat semakin meningkat.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh daya tanggap terhadap tingkat kepuasan wisatawan dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Hasil pengolahan data tersebut disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.896	3.360		4.731	.000
	DAYA TANGGAP	1.835	.400	.421	4.591	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN WISATAWAN

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 2026

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada tabel tersebut, dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 15,896 + 1,835X$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan melalui interpretasi sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 15,896 menunjukkan bahwa ketika variabel daya tanggap (X) tidak mengalami perubahan atau bernilai nol, maka tingkat kepuasan wisatawan (Y) diperkirakan berada pada angka 15,896.
2. Nilai koefisien regresi sebesar 1,835 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel daya tanggap akan diikuti oleh peningkatan kepuasan wisatawan sebesar 1,835.

Uji Hipotesis (Uji T)

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara dua atau lebih variabel dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan wisatawan.

Berdasarkan temuan analisis pada tabel 4 tersebut, diperoleh temuan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 4,591 lebih tinggi dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,660 ($4,591 > 1,660$), dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 serta koefisien sebesar 1,835. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel daya tanggap memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X dalam menjelaskan variasi pada variabel Y. Adapun hasil pengujian koefisien determinasi dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.421 ^a	.177	.169	4.52371

a. Predictors: (Constant), DAYA TANGGAP

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 2026

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,177. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (X) mampu menjelaskan variasi pada variabel kepuasan wisatawan (Y) sebesar 17,7%. Sementara itu, sebesar 82,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang dikaji dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan temuan penelitian mengenai pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan wisatawan di Museum Mpu Tantular Sidoarjo dapat disusun beberapa kesimpulan sebagai berikut. Pertama, berdasarkan hasil tanggapan responden, variabel daya tanggap dan variabel kepuasan wisatawan termasuk dalam kategori baik. Kedua, berdasarkan hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Ketiga, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa daya tanggap memberikan pengaruh terhadap kepuasan wisatawan sebesar 17,7%. Sementara itu, sebesar 82,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berada di luar variabel yang dikaji dalam penelitian ini. Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti mengajukan saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel independen lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan wisatawan, sehingga faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan wisatawan dapat diidentifikasi secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, S.W., Nasir, M., dan Saputro, E.P. (2013), Model pengelolaan kawasan cagar budaya berbasis kearifan lokal untuk memacu daya tarik wisata budaya -sejarah: Kasus di kawasan Kota Lama Semarang, Jawa Tengah. Laporan Penelitian Unggulan Perguruan Tinggi Tahun Kedua, Dikti. ----- (2014). Model pengelolaan kawasan cagar budaya berbasis kearifan lokal untuk memacu daya tarik wisata budaya - sejarah: Kasus di kawasan Kota Lama Semarang, Jawa Tengah. Laporan Penelitian Unggulan Perguruan Tinggi Tahun Pertama, Dikti.

- Agustina, R. M. (2022). *Pola Komunikasi Antar Umat Beragama dalam Menciptakan Kerukunan di Maha Vihara Duta Maitreya Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Ilmu Komunikasi).
- Amalia, E., Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Strategi Branding “Terpikat Pulau Penyengat” Sebagai Destinasi Wisata Sejarah, Budaya & Religi di Kepulauan Riau. *DIMENSI*, 12(01), 212–229. <https://doi.org/https://doi.org/10.33373/dms.v12i1.5000>
- Asikin, N., Pristiwasa, I. W. T. K., & Lubis, A. L. (2024). Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Penjualan Kamar di Beverly Hotel Batam. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama Dan Budaya*, 9(1), 101–116.
- Astrieicia, A. (2018). Kepuasan Pengunjung Museum Pusat TNI AD Dharma Wiratama Serta Konsep Pengembangannya.
- Basta, D. K., & Karsono, D. (2020). Museum Alat Musik Tradisional dan Gedung Opera di Surakarta Berpendekatan Arsitektur Metafora. *Jurnal Teknik Sipil dan Arsitektur*, 25(1), 9-9.
- Bustam, B. (2022). Museum: Sumber belajar dan pariwisata sejarah budaya. *Social Landscape Journal*, 3(2), 1-8.
- Kotler, P. (2011). Menemukan kembali pemasaran untuk mengelola keharusan lingkungan. *Jurnal pemasaran*, 75 (4), 132-135.
- Kotler, Keller. (2011). *Marketing Management* edisi 13. Jakarta : Erlangga.
- Kotler. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mabruroh, S. K., Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Pengaruh Instagram Terhadap Keputusan Pengunjung Untuk Berwisata ke Mega Wisata Ocarina Kota Batam. *Jurnal Sistem Informasi & Manajemen*, 11(3), 388–398.
- Mahendra, M., Putra, I. N. T. D., & Bagiastra, I. K. (2024). Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) Dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Wisatawan Desa Wisata Dusun Sade Kabupaten Lombok Tengah. *Journal Of Responsible Tourism*, 3(3), 1213-1222.
- Novitasari, C., Putra, I. N. T. D., & Suteja, I. W. (2025). PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI DAYA TARIK WISATA RELIGI MAKAM BATU LAYAR KABUPATEN LOMBOK BARAT. *Journal Of Responsible Tourism*, 4(3), 687-692.
- Nuaritami, F. (2023). *Sejarah Perkembangan Museum Digital Bekasi dan Perannya Terhadap Pemerintah dan Masyarakat Bekasi 1910-2021* (Doctoral dissertation, IAIN Syekh Nurjati Cirebon S1 SPI).
- Nuriata. 2014. *Paket Wisata, Penyusunan Produk dan Perhitungan Harga*. Bandung: Alfabeta.
- Nurliza, Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2024). Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Pantai Tanjung Pinggir Di Batam. *Jurnal Mekar*, 2(2), 43–51.
- Nurfitasari, Erlinda. 2021. *Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati, dan Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- Parasuraman, ABL, Zeithaml, VA, & Berry, L. (1988). SERVQUAL: Skala multi-item untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. *1988*, 64 (1), 12-40.

- Putra, I. G. N., Sudiarta, I. N., & Mananda, I. G. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Mancanegara Ke Daya Tarik Wisata Alas Pala Sangeh. *Jurnal IPTA* ISSN, 2338, 8633.
- RIMPASA, J. R., & Sunaryanto, L. T. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung Ke Lokasi Wisata Cimory. *AGROVITAL: Jurnal Ilmu Pertanian*, 8(1), 22-30.
- Sinurat (2020) dalam Nastiti, R. A. Krisnawatie, A. Yuanditasari, A (2023). “*ADAPTASI MUSEUM KONVENSIONAL ALAM UPAYA PEREMAJAAN PASCA PANDEMI COVID*”
- Sukmamedian, H. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Nasional Jakarta. *Jurnal Mekar*, 1(1), 34–40.
- Suyatmin. (2014). Model Pengelolaan Kawasan Cagar Budaya Berbasis Kearifan Lokal untuk Memacu Daya Tarik Wisata Budaya-Sejarah :Kasus di Kawasan Kota Lama Semarang, Jawa Tengah. Surakarta: Universitas Muhamadiyah Surakarta.
- Yunior, Khomeiny. (2015). Pengaruh Daya Tanggap dan Jaminan Terhadap Kepuasan Wisatawan PT. Suriatma Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso. Skripsi. Univertitas Prima Indonesia Medan