

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PANTAI CAROCOK PAINAN**



VINNY MARNESIA
1810011211031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing Skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta menyatakan:

Nama : Vinny Marnesia

NPM : 1810011211031

Program Studi : Strata Satu (S1)

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Daya Tarik Wisata Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan Pantai Carocok Painan.

Telah disetujui Skripsinya sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan dinyatakan LULUS dalam ujian komprehensif pada hari Selasa, 28 Februari 2023.

Pembimbing



Zeshasina Rosha, S.E., M.Si

Disetujui oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bung Hatta



Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, Februari 2023

Vinny Marnesia

PENGARUH DAYA TARIK WISATA, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PANTAI CAROCOK PAINAN

Vinny Marnesia¹, Zeshasina Rosha²

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta

Email: vinnymarnesia874@gmail.com, zeshasina.rosha@bunghatta.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh daya tarik wisata, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Carocok Painan. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 85 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan program SmartPLS3 meliputi: *Measurement Model Assessment*, Analisis Deskriptif, *R Square* dan *Structural Model Assessment*. Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa: 1) daya tarik wisata tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan; 2) harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan; 3) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan.

Kata kunci: Daya Tarik Wisata, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan.

THE INFLUENCE OF TOURISM ATTRACTION, PRICE, AND SERVICE QUALITY ON TOURIST SATISFACTION AT CAROCOK PAINAN BEACH

Vinny Marnesia¹, Zeshasina Rosha²

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta

Email: yinnymarnesia874@gmail.com, zeshasina.rosha@bunghatta.ac.id

Abstrack

This study aims to explain the effect of tourist attraction, price, and service quality on tourist satisfaction at Carocok Painan Beach. The sampling technique used was purposive sampling with a total sample of 85 respondents. Data analysis methods in this study used the SmartPLS3 program including: Measurement Model Assessment, Descriptive Analysis, R Square and Structural Model Assessment. From the test results it can be concluded that: 1) tourist attraction has no effect on tourist satisfaction; 2) prices have no effect on tourist satisfaction; 3) service quality has a positive effect on tourist satisfaction.

Keywords: *Tourist Attraction, Price, Service Quality, Tourist Satisfaction.*

DAFTAR ISI

Abstrak	ii
Abstract	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB 1.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10
2.1 Kajian Literatur	10
2.1.1 Kepuasan Wisatawan.....	10
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Wisatawan.....	10
2.1.1.2 Pentingnya Kepuasan Wisatawan.....	11
2.1.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Wisatawan	11
2.1.2 Daya Tarik Wisata.....	13
2.1.2.1 Pengertian Daya Tarik Wisata	13
2.1.2.2 Pengukuran Daya Tarik Wisata.....	14
2.1.3 Harga	15
2.1.3.1 Pengertian Harga	15
2.1.3.2 Tujuan Penetapan Harga.....	16
2.1.3.3 Pengukuran Harga	17
2.4 Kualitas Pelayanan	18
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	20

2.2.1 Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan	20
2.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	20
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	21
2.3 Kerangka Konseptual	22
BAB III.....	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.2.1 Populasi	23
3.2.2 Sampel	23
3.3 Jenis Sumber dan Sumber Data	24
3.4 Defenisi Operasional Variabel	24
3.4.1 Kepuasan Wisatawan.....	24
3.4.2 Daya Tarik Wisata.....	24
3.4.3 Harga	26
3.4.4 Kualitas Pelayanan	26
3.5 Teknik Analisis Data	27
3.5.1 Measurement Assessment	27
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	28
3.5.3 R Square	30
3.5.4 Structural Model Assessment	30
BAB IV	32
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1 Response Rate	32
4.1.2 Profil Responden	33
4.2 Measurement Model Assessment	34
4.2.1 Convergent Validity	34
4.2.1.1 Uji Outer Loadings	34
4.3.1 Uji Cronbach's Alpha.....	36
4.3.2 Uji Composite Reliability	37
4.3.3 Uji Average Extracted Variance (AVE).....	38
4.4 Discriminant Validity	39
4.4.1 Uji Fornell-Lacker Criterion.....	39

4.4.2 Uji Cross Loadings	39
4.5 Analisis Deskriptif	41
4.5.1 Kepuasan Wisatawan.....	41
4.5.2 Daya Tarik Wisata.....	43
4.5.3 Harga	44
4.5.4 Kualitas Pelayanan	45
4.5.5 Inner Model atau Structural Model Assessment	47
4.6 R Square	49
4.6.1 Uji R Square	49
4.6.2 Uji Hipotesis	49
4.7 Pembahasan	51
4.7.1 Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan	51
4.7.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Wisatawan	52
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan	53
 BAB V	 55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Implikasi Hasil Penelitian.....	55
5.3 Keterbatasan Penelitian	57
5.4 Saran	57
 DAFTAR PUSTAKA.....	 58
LAMPIRAN	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1 Model Struktural.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung Objek Wisata Pantai Carocok Painan 2011-2021.....	3
Tabel 1.2 Fenomena Kepuasan Wisatawan Pantai Carocok Painan	5
Tabel 4.1 Response Rate	32
Tabel 4.2 Profil Responden	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Outer Loadings	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Cronbach's Alpha	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Compisite Realibility	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Avarege Extracted Variance (AVE)	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Fornell-Lacker Criterion	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Cross Loading	40
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Wisatawan	42
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Daya Tarik Wisata	43
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	44
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji R Square.....	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kekayaan alam yang melimpah serta kebudayaan yang beragam memberikan keunikan yang indah bagi Indonesia. Namun banyak potensi sumber daya alam yang belum di kembangkan secara maksimal, termasuk di dalamnya adalah pariwisata. Pariwisata merupakan sektor yang menjadi tumpangan bagi pemerintah untuk meningkatkan kondisi perekonomian negara. Negara Indonesia memiliki beragam wisata dan budaya yang terbentang dari Sabang sampai Merauke, mulai dari obyek wisata yang kaya akan keindahan alam atau buatan, wisata budaya, wisata kuliner dan sebagainya.

Pantai Carocok merupakan salah satu tempat wisata terkenal di Sumatera Barat. Bukan hanya sebagai pusat hiburan bagi masyarakat di Kota Painan, khususnya di hari libur, pantai ini sering kali menjadi destinasi wisatawan dari luar Sumbar. Suasananya cenderung meriah karena lokasinya berada di sekitar Kota Painan. Terkait keindahannya, Pantai Carocok Painan memiliki hamparan pasir yang putih dengan perairan yang tenang dan bersih. Laut indah membentang sejauh mata memandang, tanpa penghalang kecuali sejumlah pulau di lepas pantainya. Pulau Batu Kereta adalah yang terdekat, bahkan terhubung melalui sebuah jembatan.

Fokus utama sebagai penggerak destinasi wisata adalah daya tarik wisata itu sendiri. Seperti yang diungkapkan oleh Ismayanti (2009:147) daya tarik wisata adalah fokus utama pergerak pariwisata di sebuah destinasi. Selanjutnya, Yoeti dalam bukunya pengantar Ilmu Pariwisata tahun 1985 menyatakan bahwa daya tarik wisata atau "*tourist attraction*", istilah yang lebih sering digunakan, yaitu segala sesuatu

yang menjadi daya tarik bagi orang untuk mengunjungi suatu daerah tertentu. Nyoman S. Pendit dalam bukunya “Ilmu Pariwisata” tahun 1994 mendefinisikan daya tarik wisata sebagai segala sesuatu yang menarik dan bernilai untuk dikunjungi dan dilihat. Menurut Undang-undang No. 10 pasal 1 tentang kepariwisataan bahwa daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan. Dalam pengembangannya definisi daya tarik wisata tidak memiliki definisi tunggal. Salah satu yang menjadi ikonik baru-baru ini di kawasan wisata Pantai Carocok adalah bangunan masjid terapung, namanya Masjid Terapung Samudera Ilahi. Di sekitarnya terdapat taman bermain seluas 6 hektar. Selain berfungsi sebagai tempat ibadah, masjid ini adalah daya tarik baru berkat keindahan arsitekturnya berlatar alam nan menawan. Berikutnya, yang menjadikan Pantai Carocok Painan populer adalah banyaknya hiburan atau aktivitas wisata. Di kawasan wisatanya telah tersedia berbagai opsi wahana seperti *Banana Boat, Flying Fox, Speed Boat, Jet Sky, ATV*, dan banyak lagi. Menariknya lagi, pantai ini juga mempunyai beberapa spot *snorkeling* dan *diving*.

Selanjutnya, 400 meter dari objek wisata pantai, terdapat Pulau Cingkuak dengan luas 4,5 Hektar. Pulau Cingkuak ini Menyimpan berbagai bukti peninggalan sejarah kolonial di Pesisir Selatan yang pada zaman itu merupakan pusat perekonomian dan pelabuhan Pantai Barat Sumatera. Di Pulau Cingkuak dapat ditemukan Benteng Portugis dan Prasasti Madam Van Kempen. Di Pulau Cingkuak ini juga terdapat berbagai wahana watersport yang menjadi Daya Tarik pantai ini. Pulau ini sangat ramai dikunjungi wisatawan terutama remaja yang melakukan kegiatan alam seperti hiking dan camping, dan juga merupakan objek kajian Balai Arkeologi setiap tahunnya. Sarana pariwisata yang ada di Pantai Carocok Nagari

Painan, cukup kompleks seperti hotel, wisma, restoran, kafe, rental perahu, toko cendramata, Masjid, gazebo, fasilitas MCK, serta area kemping, jembatan apung dan pentas apung.

Kepuasan wisatawan merupakan ukuran keseluruhan dari pendapat wisatawan pada setiap kualitas destinasi (Prayag, 2008 dalam Coban, 2012). Kepuasan wisatawan berkaitan dengan pengalaman perjalanan terdiri dari Akomodasi, lingkungan alami, lingkungan social dan lain-lain. Kepuasan wisatawan sangat erat dengan kualitas produk pariwisata yang diterimanya.

Untuk memperkuat penelitian mengenai kepuasan wisatawan Pantai Carocok, dapat dilihat dari jumlah wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Pantai Carocok dari tahun 2011-2021 pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Pengunjung Objek Wisata Pantai Carocok Painan 2011-2021

Tahun	Jumlah Pengunjung
2011	143.635
2012	306.97
2013	587.633
2014	1.544.084
2015	2.000.000
2016	1.980.000
2017	2.350.000
2018	2.479.841
2019	2.065.862
2020	177.283
2021	574.180
Januari – Juni 2022	489.386

Sumber : Dinas Pariwisata dan Olahraga Kabupaten Pesisir Selatan

Berdasarkan data kunjungan wisata di Pantai Carocok Painan pada tahun 2011

di dapatkan jumlah pengunjung sebanyak 143.635 orang. Pada tahun 2012 sampai tahun 2015 selalu mengalami peningkatan jumlah pengunjung terlihat pada tahun 2015 sebanyak 2.000.000 orang. Namun Pada tahun 2016 sampai 2021 pengunjung berfluktuasi dari sebanyak 1.980.000 di 2016, naik lagi di tahun 2017 sebanyak 2.350.000 dan naik lagi sebanyak 2.479.841 orang pada tahun 2018, turun lagi pada tahun 2019 sebanyak 2.065.862 orang, dan turun drastis pada tahun 2020 sebanyak 177.283 orang, hal ini dikarenakan masih tingginya kasus Covid-19. Jumlah kunjungan ke objek wisata Pantai Carocok selalu turun sampai tahun 2021 sebanyak 574.180 orang dikarenakan adanya PSBB. Pada tahun 2022 Januari – Juni kembali meningkat sebanyak 489.386 orang itu hanya terhitung sampai bulan Juni belum sampai akhir tahun. Pemerintah Pesisir Selatan, Sumatera Barat mencatat tingkat kunjungan wisatawan meningkat drastis selama liburan Idul Fitri 1443H/2022. Kepala Dinas Pariwisata Pessel, Suhendri mengatakan, peningkatan itu seiring dengan pelonggaran pembatasan aktivitas di angka 489.386 orang. Dari data tersebut terlihat bahwa kunjungan Wisatawan Pantai Carocok Painan terbilang cukup banyak. Dengan banyaknya jumlah pengunjung tentu harus diimbangi dengan peningkatan daya tarik, citra destinasi, dan kualitas pelayanan agar tercapainya kepuasan pengunjung di Pantai Carocok Painan.

Untuk mengungkapkan fenomena terkait kepuasan wisatawan di Pantai Carocok Painan maka dilakukan survei awal terhadap 30 responden dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.2
Kepuasan Wisatawan Pantai Carocok Painan

No	Pernyataan	Jumlah (orang)		Persentase (%)	
		Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju
1	Objek wisata Pantai Carocok sesuai dengan harapan yang saya persepsikan terhadap kenyataan yang diterima saat berkunjung.	9	21	36,7	63,3
2	Saya merasa puas dengan besaran biaya untuk menikmati berbagai fasilitas objek wisata Pantai Carocok.	5	25	35	65
3	Kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya.	10	20	30	70
4	Saya puas mengunjungi objek wisata Pantai Carocok.	6	24	43,3	56,7
	Rata-rata	7	23	36,25	63,75

Sumber: Pitana & Diarta (2016:89)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa kebanyakan jawaban responden terhadap kepuasan mereka mengunjungi Pantai Carocok Painan yang menjawab “tidak setuju” sebanyak 63,75% dan menjawab “setuju” sebanyak 36,25%. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa tingkat kepuasan wisatawan terhadap Pantai Carocok Painan cukup rendah. Dengan demikian penulis tertarik meneliti kepuasan pengunjung sebagai fokus penelitian.

Kepuasan wisatawan menjadi tujuan utama dari pengelola destinasi dalam menjalankan bisnis pariwisata. Menurut Tjiptono (2012:146) kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan- harapannya. Menurut Kotler & Keller (2016) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Selanjutnya Engel dalam Payangan (2014) mengartikan kepuasan adalah “perasaan senang atau kecewa

seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Selanjutnya, jika kinerja produk lebih rendah dari harapan maka wisatawan merasa tidak puas atau kecewa, apabila kinerja produk sesuai dengan harapan maka wisatawan merasakan puas dan apabila produk melebihi harapan maka wisatawan akan merasa sangat puas.

Fokus utama penggerak pariwisata di sebuah destinasi adalah daya tarik wisata (Ismayanti, 2009:147). Menurut Undang-undang No. 10 pasal 1 tentang Kepariwisata bahwa daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan. Dalam pengembangannya definisi daya tarik wisata tidak memiliki definisi tunggal, namun berikut ini adalah beberapa pengertian daya tarik wisata yang cukup berpengaruh diantaranya: Menurut Ismayanti (2009:147) dalam Lopian, dkk (2015) memaparkan bahwa daya tarik wisata merupakan fokus utama penggerak pariwisata di sebuah destinasi. Daya tarik wisata sebagai penggerak utama yang memotivasi wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat. Hal ini terbukti dari penelitian Prastiwi dan Farida (2015) mengemukakan bahwa daya tarik wisata berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Namun berdbeda halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Riantika (2016) mengemukakan bahwa daya tarik wisata tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan

Wisatawan dapat menggunakan harga sebagai alat untuk membandingkan produk dan memberikan nilai relatif mereka untuk uang atau kualitas produk mereka secara keseluruhan (Papatheodorou, Lei, & Apostolaksi, 2012). Harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para wisatawan untuk memperoleh manfaat dari memiliki

atau menggunakan suatu produk atau jasa (Kotler dan Amstrong, 2012:345). Hasil penelitian penelitian yang dilakukan Saway, dkk (2021) menyatakan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Berbeda halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Barkah, dkk (2020) harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan domestik.

Kualitas pelayanan berperan dalam pembentukan kepuasan wisatawan (Mustikowati dan Sarwoko, 2011; Djanas, 2016). Dari penelitian terdahulu, setidaknya terdapat lima dimensi dalam kualitas jasa, yaitu: *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), dan *empathy* (empati) (Agyapong, 2011; Krey et al, 2014; Quyet et al, 2015). Hal ini didukung oleh hasil penelitian Vivianli Liu (2016) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian Rina Fitriana dan Sarmadi (2019) dimana penelitian tersebut yang berperan sebagai variabel bebas adalah Daya Tarik dengan variabel terkait yaitu kepuasan wisatawan. Serta menambahkan variabel harga dan kualitas pelayanan. Penambahan variabel harga dan kualitas pelayanan didukung oleh penelitian I Wayan Wiwin (2018) dan Rosita, et al. (2016) yang membuktikan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh daya tarik wisata, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Carocok Painan**”

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan kepada latar belakang masalah maka rumusan masalah yang hendak di buktikan yaitu :

1. Apakah daya tarik wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Pantai Carocok Painan?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Pantai Carocok Painan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Pantai Carocok Painan?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan kepada latar belakang masalah maka tujuan penelitian yang hendak dibuktikan yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan Pantai Carocok Painan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan wisatawan Pantai Carocok Painan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Carocok Painan.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diberikan melalui penelitian ini adalah :

1. Bagi akademisi hasil yang diperoleh didalam penelitian ini dapat dijadikan sebagian referensi yang dapat memberikan manfaat bagi peneliti di masa yang akan datang yang juga tertarik untuk melakukan penelitian yang sama dengan permasalahan yang dibahas didalam penelitian ini.
2. Bagi pengelola Pantai Carocok Painan Kabupaten Pesisir Selatan, menjadi

suatu masukan atau bahan pertimbangan untuk membuat kebijakan terkait dengan daya tarik wisata, citra destinasi, dan kualitas pelayanan dalam mewujudkan kepuasan wisatawan.