

**DAYA TARIK DAN KUALITAS PELAYANAN WISATA
LEMBAH AKASIA DI KECAMATAN SUKOHARJO
KABUPATEN PRINGSEWU**

(Skripsi)

Oleh

**MARIA FRANELA CHRISTI AUDREY
NPM 2113034060**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

DAYA TARIK DAN KUALITAS PELAYANAN WISATA LEMBAH AKASIA DI KECAMATAN SUKOHARJO KABUPATEN PRINGSEWU

Oleh

MARIA FRANELA CHRISTI AUDREY

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan menurunnya jumlah kunjungan wisatawan ke destinasi wisata Lembah Akasia Pringsewu sejak tahun 2022 hingga 2024. Penurunan ini diduga berkaitan dengan aspek daya tarik dan kualitas pelayanan yang dirasakan pengunjung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengklasifikasikan daya tarik wisata yang dimiliki oleh Lembah Akasia di Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Pringsewu dalam menarik minat wisatawan, dan mengetahui klasifikasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola wisata terhadap kepuasan pengunjung.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode skoring terhadap indikator yang telah ditentukan. Daya tarik diukur melalui indikator aksesibilitas, fasilitas, infrastruktur, serta keamanan dan kenyamanan, sedangkan kualitas pelayanan diukur melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi dengan jumlah responden sebanyak 100. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan skoring.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tarik Lembah Akasia berada dalam klasifikasi daya tarik baik dengan skor 37 dan kualitas pelayanan juga masuk dalam klasifikasi kualitas pelayanan baik dengan skor 33. Hal ini mengindikasikan bahwa Lembah Akasia memiliki potensi untuk terus dikembangkan sebagai destinasi wisata dengan memperhatikan peningkatan fasilitas dan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: daya tarik, kualitas pelayanan, wisata

ABSTRACT

ATTRactions AND QUALITY OF TOURISM SERVICES AKASIA VALLEY IN SUKOHARJO DISTRICT PRINGSEWU REGENCY

By

MARIA FRANELA CHRISTI AUDREY

This study was motivated by the issue of decline tourist visits to the Lembah Akasia Pringsewu tourist destination from year 2022 to 2024. This decline is believed to be related to the attraction and quality of service perceived by visitors. The objectives of this study are to classify the tourist attractions of Akasia Valley in Sukoharjo Subdistrict, Pringsewu Regency, in terms of their ability to attract tourists, and to determine the classification of service quality provided by tourism managers in relation to visitor satisfaction. The approach used in this study is quantitative, employing a scoring method based on predetermined indicators. Attractiveness is measured through indicators of accessibility, facilities, infrastructure, as well as safety and comfort, while service quality is measured through the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data collection techniques include observation, interviews, questionnaires, and documentation, with a total of 100 respondents. The data analysis technique used is scoring. The results of the study show that the attractiveness of Lembah Akasia is classified as good with a score of 37, and the quality of service is also classified as good with a score of 33. This indicates that Lembah Akasia has the potential to be further developed as a tourist destination by paying attention to the continuous improvement of facilities and service quality.

Keywords: attraction, service quality, tourism

**DAYA TARIK DAN KUALITAS PELAYANAN WISATA
LEMBAH AKASIA DI KECAMATAN SUKOHARJO
KABUPATEN PRINGSEWU**

Oleh

MARIA FRANELA CHRISTI AUDREY

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
Sarjana Pendidikan**

Pada

**Program Studi Pendidikan Geografi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi : **DAYA TARIK DAN KUALITAS
PELAYANAN WISATA LEMBAH AKASIA
DI KECAMATAN SUKOHARJO
KABUPATEN PRINGSEWU**

Nama Mahasiswa : **Maria Franela Christi Audrey**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2113034060**

Program Studi : **Pendidikan Geografi**

Jurusan : **Pendidikan IPS**

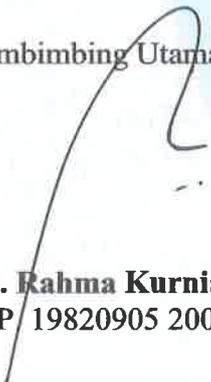
Fakultas : **Keguruan dan Ilmu Pendidikan**

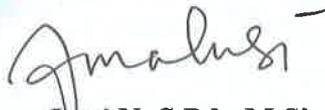
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pembantu,

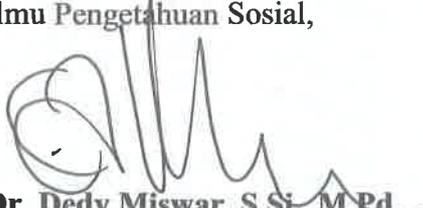

Dr. Rahma Kurnia SU, S.Si., M.Pd.
NIP/19820905 200604 2 001


Dr. Irma Lusi N, S.Pd., M.Si.
NIP. 19800727 200604 2 001

2. Mengetahui

Ketua Jurusan Pendidikan
Ilmu Pengetahuan Sosial,

Koordinator Program Studi
Pendidikan Geografi,


Dr. Dedy Miswar, S.Si., M.Pd.
NIP. 19741108 200501 1 003


Dr. Sugeng Widodo, M.Pd
NIP. 19750517 200501 1 002

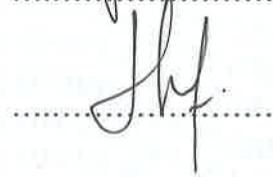
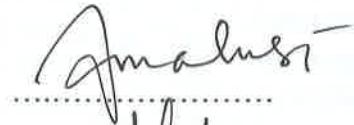
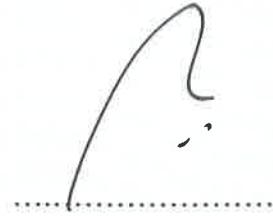
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Rahma Kurnia SU, S.Si., M.Pd.**

Sekretaris : **Dr. Irma Lusi N, S.Pd., M.Si.**

Penguji : **Dian Utami, S.Pd., M.Pd.**



2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pengetahuan



Dr. Abet Maydiantoro, M.Pd.

NIP. 19870504 201404 1 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 8 Agustus 2025

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Maria Franela Christi Audrey
NPM : 2113034060
Program Studi : Pendidikan Geografi
Jurusan/Fakultas : Pendidikan IPS/KIP
Alamat : Jl. Asam, Gang Bambu, RT. 007/RW.004, Pringsewu Timur,
Kecamatan Pringsewu, Kabupaten Pringsewu.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "**Daya Tarik dan Kualitas Pelayanan Wisata Lembah Akasia di Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, 08 Agustus 2025

Pemberi Pernyataan,



Maria Franela Christi Audrey

NPM. 2113034060

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Maria Franela Christi Audrey, lahir di Pringsewu pada tanggal 09 Desember 2002 dan merupakan anak kedua dari pasangan Bapak Alexsius Antoro, S.Pd. dan Ibu Chatarina Sri Untari. Latar belakang pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis yaitu dengan menyelesaikan pendidikannya di Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Pringsewu Selatan pada tahun 2015, penulis menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Pringsewu pada tahun 2018, dan Sekolah Menengah Atas di SMA Xaverius Pringsewu pada tahun 2021. Kemudian pada tahun 2021, melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) penulis melanjutkan pendidikan sebagai mahasiswi Strata Satu (S1) Program Studi Pendidikan Geografi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung

Selama menempuh pendidikan di Universitas Lampung penulis aktif dalam organisasi Himpunan Mahasiswa Geografi (IMAGE) Pendidikan Geografi sebagai staf divisi minat dan bakat dan aktif dalam organisasi keagamaan Keluarga Mahasiswa Katolik (KMK) sebagai anggota dan mengikuti berbagai dinamikanya. Pada tahun 2024, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sidoharjo, Kecamatan Way Panji, Kabupaten Lampung Selatan, Provinsi Lampung selama 40 hari sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Selanjutnya penulis berkesempatan mengikuti Pengenalan Lapangan Persekolahan (PLP) di SMP Muhammadiyah 1 Way Panji.

PERSEMBAHAN

Kepada Ayahanda dan Ibunda Tersayang
My Fiance
Almamater Tercinta “Universitas Lampung”

MOTTO

"Dengarkanlah nasihat dan terimalah didikan, supaya engkau menjadi bijak di masa depan"
(Amsal 19:20)

"Once your heart is moved, it will develop to something better and positive"
(*Bangtan*)

SANWACANA

Puji Syukur kepada Allah Bapa yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang dengan pengampunan, berkat, dan karunia-Nya, telah diberikan kesehatan dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul skripsi "Daya Tarik dan Kualitas Pelayanan Wisata Lembah Akasia, Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu" yang merupakan hasil kerja keras, dan dedikasi yang tinggi.

Skripsi ini disusun berkat bimbingan dari Ibu Dr. Rahma Kurnia Sri Utami, S.Si., M.Pd. yang telah dengan sabar membimbing, memberikan kritik dan saran dalam menyusun skripsi ini, Ibu Dr. Irma Lusi Nugraheni, S.Pd., M.Si. selaku pembimbing II yang telah membimbing jalannya penyusunan skripsi dan Ibu Dian Utami, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembahas yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dengan teliti, memberikan perhatian, dan motivasi demi terlaksananya penelitian ini hingga tersusun skripsi ini.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Albet Maydiantoro, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Riswandi, M.Pd., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerja Sama Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
3. Bapak Bambang Riadi, S.Pd., M.Pd. selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
4. Bapak Hermi Yanzi, S.Pd., M.Pd., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

5. Bapak Dr. Dedy Miswar, S.Si., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
6. Bapak Dr. Sugeng Widodo, M.Pd., selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Geografi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta semua bagian dari Program Studi Pendidikan Geografi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan untuk penulis di masa mendatang.
8. Koordinator Wisata Lembah Akasia Pringsewu yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian di destinasi wisata.
9. Kedua orangtua tercinta Ibu Chatarina Sri Untari dan Bapak Alexsius Antoro, S.Pd., yang telah memberikan kasih sayang dan selalu memberikan motivasi serta dukungan berupa materi maupun nonmateri hingga sekarang mampu menyelesaikan studi sampai sarjana. Tidak lupa pula untuk kakak dan adik serta keponakan saya yang selalu menjadi semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Niko dan Hazel serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungannya.
11. Kepada NPM 2216071116 Elia Yusa Da Floja yang telah menjadi bagian dari perjalanan hidup dari 2023 sampai detik ini, berkontribusi banyak dalam penelitian ini, selalu ada di setiap langkah penulis, mendukung baik materi, tenaga, dukungan maupun waktunya.
12. Sahabat-sahabat SKUY (Nisfi, Gloria, Dinna, Rara, dan Senja) yang telah mendukung dan menemani dalam setiap langkah yang diambil dari SMP hingga *glow up* sekarang.
13. Kepada *Variety Show* (GoSe, Run BTS, Running Man, dan Run Jin) yang telah menjadi penghibur di saat mengerjakan tugas akhir.
14. Teman-teman Sekolah Menengah Pertama 94 Direction dan teman-teman Geografi Angkatan 2021.
15. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak

dapat disebutkan satu persatu. Terima Kasih.

16. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang selalu mendampingi dan memberkati hingga dapat melangkah sejauh ini.
17. Terakhir namun tidak kalah pentingnya, ucapan terima kasih kepada diri sendiri, karena telah percaya pada diri sendiri, melakukan semua kerja keras, dan karena telah melewati masa-masa sulit.

Bandar Lampung, 08 Agustus 2025

Pemberi Pernyataan,

Maria Franela Christi Audrey

NPM 2113034060

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Geografi.....	11
2.1.2 Geografi Pariwisata.....	12
2.1.3 Daya Tarik Wisata.....	13
2.1.3.1 Aksesibilitas Wisata.....	13
2.1.3.2 Fasilitas Wisata.....	14
2.1.3.3 Infrastruktur Wisata.....	15
2.1.3.4 Keamanan dan Kenyamanan Wisata.....	16
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	16
2.2 Penelitian yang Relevan.....	20
2.3 Kerangka Pikir Penelitian.....	22
III. METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Metode Penelitian.....	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	26

3.4	Definisi Operasional Variabel (DOV).....	27
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6	Teknik Analisis Data.....	32
3.7	Diagram Alir Penelitian.....	40
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1	Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian.....	41
4.1.1	Letak, Luas, dan Batas Administrasi.....	41
4.1.2	Kondisi Fisik.....	41
4.1.3	Kondisi Demografis.....	43
4.2	Hasil dan Pembahasan.....	44
4.2.1	Identitas Responden (Wisatawan).....	44
4.2.2	Hasil Jawaban Responden.....	49
4.2.3	Pembahasan.....	57
V.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	109
5.1	Kesimpulan.....	109
5.2	Saran.....	109
	DAFTAR PUSTAKA.....	111
	LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Objek Wisata Alam di Kabupaten Pringsewu.....	1
Tabel 1.2 Objek Wisata Alam di Kecamatan Sukoharjo	2
Tabel 1.3 Jumlah Pengunjung Per Tahun Lembah Akasia, Pringsewu	4
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan	20
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Peneliti	24
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 3.3 Skor Klasifikasi Aksesibilitas Objek Wisata Lembah Akasia.	34
Tabel 3.4 Skor Klasifikasi Fasilitas Objek Wisata Lembah Akasia	34
Tabel 3.5 Skor Klasifikasi Infrastruktur Objek Wisata Lembah Akasia.	35
Tabel 3.6 Skor Klasifikasi Keamanan dan Kenyamanan Objek Wisata Lembah Akasia.	35
Tabel 3.7 Skor Klasifikasi Daya Tarik Objek Wisata Lembah Akasia	36
Tabel 3.8 Skor Klasifikasi <i>Tangibles</i> Objek Wisata Lembah Akasia	36
Tabel 3.9 Skor Klasifikasi <i>Reliability</i> Objek Wisata Lembah Akasia	37
Tabel 3.10 Skor Klasifikasi <i>Responsiveness</i> Objek Wisata Lembah Akasia	37
Tabel 3.11 Skor Klasifikasi <i>Assurances</i> Objek Wisata Lembah Akasia	38
Tabel 3.12 Skor Klasifikasi <i>Empathy</i> Objek Wisata Lembah Akasia.	38
Tabel 3.13 Skor Klasifikasi Kualitas Pelayanan Objek Wisata Lembah Akasia ..	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Pengunjung Lembah Akasia	44
Tabel 4.2 Tabel Skoring Aksesibilitas Wisata	49
Tabel 4.3 Tabel Skoring Fasilitas Wisata	50
Tabel 4.4 Tabel Skoring Infrastruktur Wisata	51
Tabel 4.5 Tabel Skoring Keamanan dan Kenyamanan Wisata	52
Tabel 4.6 Tabel Rata-Rata Variabel Daya Tarik	53

Tabel 4.7 Tabel Skoring <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	53
Tabel 4.8 Tabel Skoring <i>Reliability</i> (Keandalan)	54
Tabel 4.9 Tabel Skoring <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	55
Tabel 4.10 Tabel Skoring <i>Assurance</i> (Jaminan)	55
Tabel 4.11 Tabel Skoring <i>Empathy</i> (Empati)	56
Tabel 4.12 Tabel Rata-Rata Kualitas Pelayanan	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Perbandingan Wisata Alam di Kecamatan Sukoharjo	3
Gambar 1.2 Lembah Akasia, Pringsewu	4
Gambar 1.3 Media Promosi Lembah Akasia	5
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	22
Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian	25
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian	40
Gambar 4.1 Diagram Waktu Tempuh Wisata	59
Gambar 4.2 Diagram Kondisi Jalan Menuju Wisata	60
Gambar 4.3 Kondisi Jalan Menuju Objek Wisata	61
Gambar 4.4 Diagram Kondisi Taman Bermain Wisata	63
Gambar 4.5 Kondisi Fasilitas Taman Bermain Wisata	64
Gambar 4.6 Diagram Ketersediaan MCK Wisata	65
Gambar 4.7 Diagram Ketersediaan Area Parkir Wisata	66
Gambar 4.8 Area Parkir Wisata	68
Gambar 4.9 Diagram Area Makan Wisata	69
Gambar 4.10 Area Makan Wisata	70
Gambar 4.11 Diagram Ketersediaan <i>Live Music</i> /Karaoke Wisata	71
Gambar 4.12 <i>Live Music</i> dan Karaoke Wisata	72
Gambar 4.13 Diagram Ketersediaan Penginapan Wisata	73
Gambar 4.14 <i>Camping Ground</i> Wisata	74
Gambar 4.15 Diagram Ketersediaan Transportasi Wisata	76
Gambar 4.16 Diagram Jaringan Air Wisata	77
Gambar 4.17 Diagram Jaringan Listrik Wisata	78

Gambar 4.18 Kelengkapan Jaringan Listrik	79
Gambar 4.19 Diagram Pos Keamanan Wisata	82
Gambar 4.20 Pos Keamanan Wisata	83
Gambar 4.21 Diagram Batas Pengaman Wisata	84
Gambar 4.22 Batas Pengaman Wisata	85
Gambar 4.23 Diagram Keramahan Warga Sekitar Wisata	86
Gambar 4.24 Diagram Kerapihan dan Kesopanan Pengelola Wisata	89
Gambar 4.25 Diagram Kelengkapan Fasilitas Wisata	90
Gambar 4.26 Kelengkapan Fasilitas Wisata	91
Gambar 4.27 Diagram Biaya Wisata	91
Gambar 4.28 Tiket Masuk Wisata	92
Gambar 4.29 Diagram Keandalan Pengelola Wisata	94
Gambar 4.30 Diagram Kemudahan Pemesanan Tiket Masuk	95
Gambar 4.31 Diagram Keramahan Pengelola Wisata	96
Gambar 4.32 Diagram Kecepatan Respon Pengelola Wisata	99
Gambar 4.33 Diagram Komunikasi Pengelola Wisata	100
Gambar 4.34 Diagram Pengetahuan Pengelola Wisata	102
Gambar 4.35 Diagram Kejujuran Pengelola Wisata	103
Gambar 4.36 Diagram Kepedulian Pengelola Wisata	106
Gambar 4.37 Diagram Penerimaan Kritik dan Saran	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1: Surat Izin Penelitian Pendahuluan	120
Lampiran 2 : Surat Balasan Izin Penelitian Pendahuluan	121
Lampiran 3: Instrumen Kuesioner	122
Lampiran 4: Wawancara Observasi Pendahuluan	128
Lampiran 5: Fasilitas Lembah Akasia	131
Lampiran 6: Media Sosial Lembah Akasia	131
Lampiran 7: Arung Jeram Tahun 2022	132
Lampiran 8: Pengisian Kuesioner oleh Pengunjung	133

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Kabupaten Pringsewu adalah salah satu bagian penting dari kekayaan alam Provinsi Lampung. Wisata alam Kabupaten Pringsewu merupakan daerah di Provinsi Lampung dengan potensi wisata alam yang luar biasa. Sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Lampung, Kabupaten Pringsewu memiliki potensi pariwisata yang sangat menjanjikan karena keberagaman daya tariknya. Salah satunya ada yang menyuguhkan pengalaman wisata yang unik dan menarik karena keindahan alamnya yang meliputi pegunungan, air terjun, dan kebun kopi, serta kekayaan budaya lokal yang diwakili oleh tradisi dan festival masyarakat. Berikut ini disajikan objek wisata alam yang ada di Kabupaten Pringsewu.

Tabel 1.1 Objek Wisata Alam di Kabupaten Pringsewu

No.	Nama Objek Wisata Alam	Kecamatan
1.	Talang Indah Bukit Panganan	Pringsewu
2.	Telaga Gupit	Gading Rejo
3.	Puncak Selapan	Pardasuka
4.	Air Terjun Way Pagasan	Pagelaran Utara
5.	Taman Sabin	Gading Rejo
6.	Bukit Toursina	Pringsewu
7.	Wisata Puncak Giri Agung	Sukoharjo
8.	Teluk Kenyo	Pagelaran
9.	Jembatan Way Waduk Sekampung	Pagelaran
10.	Lembah Akasia	Sukoharjo
11.	Lanakila Lake	Fajarbaru
12.	Telaga Mas Ngudi Rukun	Sukoharjo

Sumber: Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Pringsewu (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, objek wisata alam di Kabupaten Pringsewu yang terdata dalam Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Pringsewu

dipilihlah lokasi penelitian wisata alam yang berada di Kecamatan Sukoharjo. Kondisi penggunaan lahannya adalah sebagai pertanian, perkebunan, peternakan, obyek wisata, dan permukiman. Kecamatan Sukoharjo ini terletak paling Utara dari Kabupaten Pringsewu. Banyak sejarah dan potensi alam dari Kecamatan Sukoharjo berpotensi dan dapat dikembangkan menjadi beberapa wisata alam.

Tabel 1.2 Objek Wisata Alam di Kecamatan Sukoharjo

No.	Nama Objek Wisata	Jenis Wisata
1.	Lembah Akasia	Wisata Alam
2.	Wisata Puncak Giri Agung	Wisata Alam
3.	Telaga Mas Ngudi Rukun	Wisata Alam

Sumber: Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Pringsewu (2022)

Undang-Undang nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan pada pasal 11 ayat 3 menyatakan bahwa pengelolaan destinasi wisata dikembangkan dengan meningkatkan kualitas daya tarik wisata melalui inovasi dan keterpaduan. Dalam hal ini dipilih Kecamatan Sukoharjo yang memiliki potensi wisata yang dapat dikembangkan oleh masyarakat dan juga banyak destinasi wisata yang ada di sana baik alam maupun buatan yang dikelola oleh masyarakat sekitar. Dari tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa wisata yang berada di Kecamatan Sukoharjo dengan berbasis alam terdapat 3 objek wisata. Di antara wisata alam yang ada di Kecamatan Sukoharjo, dipilihlah Lembah Akasia sebagai lokasi penelitian karena memang dari ketiga objek wisata yang ada di Kecamatan Sukoharjo, Lembah Akasia yang masih dikelola oleh masyarakat dan memiliki daya tarik dibandingkan dengan 2 objek lainnya.

Daya tarik wisata ini dapat mengundang kehadiran wisatawan lokal ke daerah tujuan wisata seperti di Kecamatan Sukoharjo ini, daerah yang berpotensi sebagai obyek wisata alamnya. Salah satunya adalah Lembah Akasia yang ada di Desa Sukoharjo I tempat wisata yang menawarkan pemandangan alam desa nan asri, perkebunan akasia, dan berbagai panorama bentang alam sawah serta sungai yang membentang luas. Tempat wisata ini juga masih dapat dikembangkan kembali agar menjadi tempat wisata yang terus berkembang baik dari segi prasarana ataupun lainnya. Berdasarkan dari teori Sasytrayuda (2010) dalam Mumtaz (2021) yang mengatakan bahwa wisata yang baik memiliki (1) ciri khas, keaslian, dan

keunikan, (2) Terletak di daerah alam yang memiliki pemandangan yang indah seperti bentang alam yang indah, (3) Memiliki peluang untuk terus berkembang baik dari segi prasarana dasar, maupun sarana prasarana lainnya. Berikut ini disajikan perbandingan ketiga objek wisata yang ada di Kecamatan Sukoharjo.

Lembah Akasia	Wisata Puncak Giri Agung	Telaga Mas Ngudi Rukun
		
Titik: -5.330774, 104.965330	Titik: -5.297560, 104.966609	Titik: -5.316226, 104.966224
Penataan ruang yang cukup baik untuk pengunjung.	Wisata Puncak Giri Agung sudah tidak dikelola lagi.	Pengelolaan memadai namun penataan ruang masih seadanya.
Memiliki fasilitas yang mendukung destinasi wisata, namun kurang terawat.		Fasilitas seadanya dan masih perlu ditingkatkan kembali
Berpotensi untuk dikembangkan menjadi wisata yang memiliki keindahan alam khas.		Pemandangan yang dapat ditemukan di banyak tempat.

Gambar 1.1 Perbandingan Wisata Alam di Kecamatan Sukoharjo

Sumber: Hasil Observasi (2024)

Awal mula Lembah Akasia ada sejak 2020, berdasarkan wawancara dengan koordinator Wisata Lembah Akasia mengatakan bahwa sejarah berdirinya lembah akasia ini karena adanya ketertarikan dari salah pemilik lahan yaitu bapak YB. Wirasto Adi untuk membangun tempat wisata dalam rangka memberi hiburan kepada masyarakat Pringsewu setelah dipaksa untuk *lockdown* era pandemi pada tahun 2022. Tempat yang berjarak 40 kilometer dari pusat kota Bandar Lampung dapat ditempuh dengan waktu 2 jam dari pusat kota dengan menggunakan sepeda motor atau mobil. Di tempat wisata ini kita dapat melihat indahnya panorama bentang alam desa. Sangat cocok untuk mengistirahatkan diri dari kesibukan kota. Wisata ini mengusung tema hutan akasia yang asri dan keindahan bentang alam pedesaan. Dilihat berdasarkan kondisi alam yang asri dan aksesibilitas yang baik,

tempat ini mudah dijangkau oleh wisatawan, baik yang menggunakan kendaraan pribadi maupun transportasi umum. Namun, lembah akasia memiliki keterbatasan atraksi wisata, wisatawan hanya dapat menikmati pemandangan alam saja.



Gambar 1. 2 Lembah Akasia, Pringsewu
Sumber: Hasil Observasi (2025)

Berdasarkan hasil observasi penelitian pendahuluan (panduan wawancara dilihat pada lampiran 2), Lembah Akasia didirikan pada 4 Mei 2022 (pascapandemi) oleh keluarga bapak YB. Wirasto Ardi (perseorangan) dan bekerjasama dengan Kelompok Sadar Wisata Pringsewu. Memiliki luas sekitar kurang lebih 2 hektar dengan vegetasi dominan yaitu pohon akasia. Sumber pendanaan tempat wisata ini bersumber dari perseorangan. Analisis berdasarkan wawancara dengan koordinator wisata, penduduk sekitar tidak khawatir tentang pembangunan tempat wisata ini. Sebaliknya, mereka senang bahwa tempat wisata itu akan menciptakan lebih banyak pekerjaan untuk masyarakat lokal. Keharmonisan antara pengelola, pemilik, dan warga lokal juga sangat baik sehingga tidak pernah terjadi penolakan yang berarti.

Tabel 1.3 Jumlah Pengunjung Per Tahun Lembah Akasia, Pringsewu

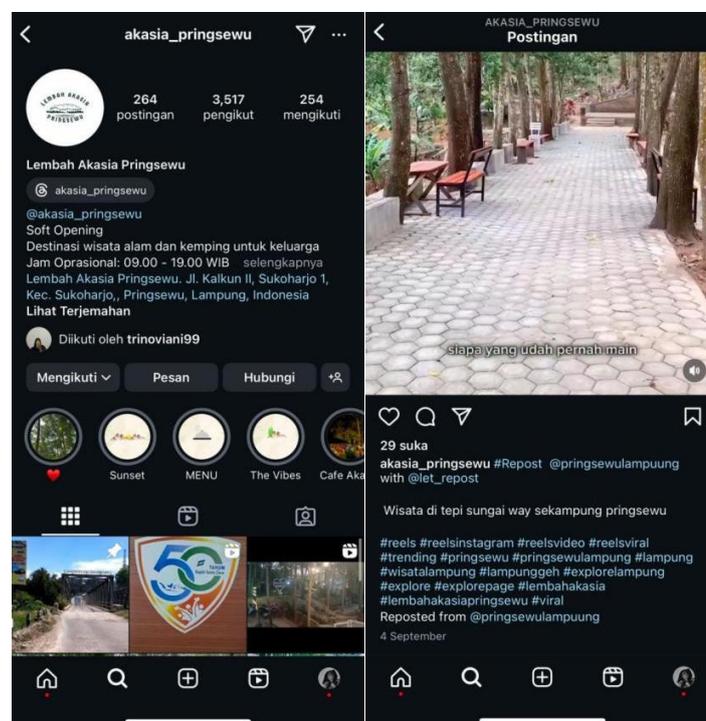
	2022	2023	2024
Lembah Akasia	58.027 pengunjung	52.092 pengunjung	35.026 pengunjung

Sumber: Data Pengelola Lembah Akasia (2025)

Kepuasan pengunjung dalam pelayanan adalah indikator utama keberhasilan suatu destinasi wisata. Hal ini selaras dengan pendapat Daffa & Ratnasari (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pengunjung dapat didefinisikan sebagai evaluasi

pelanggan dari produk atau jasa telah memenuhi kebutuhan pelanggan dan ekspektasi konsumen. Lembah Akasia merupakan wisata menarik di Pekon Sidoharjo I yang dikelola dari tahun 2022, namun berdasarkan pada tabel 1.3 yang didapat dari pengelola pada saat kunjungan observasi terlihat bahwa Lembah Akasia mengalami penurunan pengunjung dari tahun ke tahun.

Masalah yang dihadapi Lembah Akasia selanjutnya yaitu kurangnya informasi mengenai fasilitas yang tersedia di destinasi tersebut. Hal ini tercermin dari akun Instagram mereka yang kurang aktif dalam mempromosikan fasilitas dan atraksi yang ditawarkan. Ditinjau berdasarkan unggahan instagram Lembah Akasia, ada beberapa informasi yang disampaikan, namun tidak ada upaya yang cukup gencar untuk menarik perhatian pengunjung potensial. Dengan demikian, kurangnya strategi pemasaran yang efektif kurang menarik minat wisatawan lokal yang akan berekreasi Lembah Akasia. Hal ini juga dilihat dari data diatas pada tabel 1.3 yang menunjukkan bahwa setiap tahun destinasi ini mengalami penurunan pengunjung.



Gambar 1.3 Media Promosi Lembah Akasia

Sumber: Instagram

Penurunan minat pengunjung ini juga karena kurangnya perawatan fasilitas (dapat dilihat pada lampiran 5) dan upaya promosi lemah yang dapat dilihat dari media sosialnya yang kurang aktif. Berdasarkan wawancara pada observasi pendahuluan juga, koordinator wisata mengatakan bahwa atraksi seperti arung jeram yang sebelumnya ada, sudah tidak ada lagi karena perubahan arus sungai (dapat dilihat pada lampiran 7), dalam menyebabkan keterbatasan aktivitas atau atraksi wisata, hal ini dapat menjadi faktor mengapa pengunjungnya menurun dari tahun 2022 ke tahun 2024. Salah satu alasan mengapa arung jeram ditutup dikarenakan sungai Way Sekampung memiliki debit air 11,89 m³/detik saat pengukuran, debit ini termasuk kecil dan tidak sesuai untuk sungai yang biasanya diarungi (Hasanah dkk., 2018). Pemilihan Lembah Akasia sebagai lokasi penelitian didasarkan pada potensi keindahan alamnya yang unik serta letaknya yang strategis di kawasan bentang alam sungai dan persawahan. Namun, pengelolaan yang kurang optimal serta keterbatasan fasilitas dan atraksi wisata menyebabkan rendahnya minat pengunjung untuk melakukan kunjungan ulang. Kondisi ini berisiko menimbulkan kejenuhan, karena minimnya aktivitas yang dapat dilakukan di lokasi tersebut. Jika tidak segera ditangani, hal ini dapat mengakibatkan penurunan daya tarik dan keberlangsungan destinasi wisata Lembah Akasia. Hal ini menjadi alasan mengapa dipilihnya lokasi penelitian ini berdasarkan daya tarik dan kualitas pelayanan.

Lembah Akasia adalah destinasi wisata alam paling menarik dan layak dari ketiga destinasi wisata alam yang ada di Sukoharjo, sangat disayangkan jika jumlah pengunjung destinasi wisata ini semakin sedikit dari tahun ke tahunnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi daya tarik terhadap Lembah Akasia sebagai destinasi wisata, mengetahui penyebab penurunan minat kunjung pengunjung, dan mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap layanan pengelola Lembah Akasia untuk bersaing dengan destinasi wisata lain dan menarik kembali pengunjungnya.

Setelah memahami daya tarik dan tingkat kualitas pelayanan terhadap destinasi wisata Lembah Akasia, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan

kontribusi yang signifikan bagi pengembangan sektor pariwisata di Kabupaten Pringsewu, khususnya di destinasi wisata Lembah Akasia. Selain itu, dengan memahami daya tarik wisata secara mendalam, pihak pengelola dapat merancang strategi pengembangan destinasi yang lebih tepat sasaran, sehingga mampu menarik lebih banyak wisatawan serta meningkatkan pengalaman wisata yang lebih berkesan dan berkelanjutan. Analisis kualitas pelayanan memberikan wawasan mendalam mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, baik dari segi fasilitas, infrastruktur, layanan, maupun pengalaman wisata secara keseluruhan. Berdasarkan umpan balik yang berharga dari pengunjung, pengelola dapat terus melakukan evaluasi dan inovasi guna meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang tersedia. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pengunjung, memperkuat citra destinasi wisata, serta mendukung pertumbuhan sektor pariwisata di Kabupaten Pringsewu secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, muncul ketertarikan untuk melakukan analisis terhadap obyek wisata Lembah Akasia untuk mengetahui daya tarik dan kualitas pelayanan terhadap obyek wisata ini. Penelitian ini dapat membantu penilaian pengelola dalam menentukan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi daya tarik utama dari destinasi wisata ini. Penelitian ini akan berfokus pada analisis daya tarik dan kualitas pelayanan di Lembah Akasia, dengan pendekatan yang terbatas pada indikator aksesibilitas, fasilitas, infrastruktur, serta keamanan dan kenyamanan. Selain itu juga menganalisis tingkat kualitas pelayanan terhadap pelayanan destinasi wisata. Penelitian ini juga dapat memberi rekomendasi pengembangan dan perbaikan layanan kepada pengelola, sehingga dapat meningkatkan daya tarik dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, untuk mengetahui daya tarik dan kualitas pelayanan Lembah Akasia, dilakukan penelitian dengan judul **“Daya Tarik dan Kualitas Pelayanan Wisata Lembah Akasia, Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Pringsewu”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, identifikasi masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Jumlah pengunjung yang menurun secara signifikan di Lembah Akasia, Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu pada tahun 2024.
2. Fasilitas dan pengelolaan destinasi wisata yang kurang terawat.
3. Atraksi wisata arung jeram telusur sungai Way Sekampung sudah tidak beroperasi lagi yang disebabkan oleh perubahan kekuatan arus sungai.
4. Promosi wisata belum maksimal dalam menarik pengunjung.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada sepiunya pengunjung Lembah Akasia di Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Pringsewu tahun 2024. Faktor yang dikaji meliputi daya tarik (aksesibilitas, fasilitas, infrastruktur, atraksi, keamanan, kenyamanan) serta kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurances, empathy*).

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat daya tarik wisata yang dimiliki oleh Lembah Akasia di Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Pringsewu dalam menarik minat wisatawan?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola wisata Lembah Akasia terhadap pengunjung?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengklasifikasikan daya tarik wisata yang dimiliki oleh Lembah Akasia di Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Pringsewu dalam menarik minat wisatawan.
2. Mengetahui klasifikasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola wisata Lembah Akasia terhadap pengunjung.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil yang di dapatkan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Berdasarkan proposal yang telah dibuat diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pengembangan ilmu yang berhubungan dengan pariwisata terutama mengenai daya tarik dan kualitas pelayanan pengunjung objek wisata.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk pembelajaran di sekolah, dapat digunakan siswa untuk menambah wawasan dalam pembelajaran geografi kelas 11 khususnya geografi pariwisata dalam materi pengelolaan sumber daya alam di sekolah menengah atas.
- b. Bagi para pengelola wisata khususnya Lembah Akasia, diharapkan penelitian ini dapat memberikan *insight* yang berguna bagi para pengelola wisata untuk memahami perilaku pengunjung wisata serta menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan strategi pengelolaan wisata yang tepat bagi pengelola.
- c. Untuk peneliti, sebagai referensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan masalah yang sama. Ini juga merupakan kontribusi pemikiran yang dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan sarana, menambah wawasan, serta menemukan cara ilmiah untuk memecahkan masalah.
- d. Untuk civitas akademik, sebagai sumber referensi untuk mahasiswa Pendidikan Geografi dan mahasiswa program studi lainnya yang ingin mempelajari analisis daya tarik pariwisata.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Agar pembahasan ini tidak menyimpang terlalu jauh dan berdasarkan identifikasi masalah serta keterbatasan waktu dan pengetahuan yang dimiliki maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup objek penelitian ini adalah daya tarik dan kualitas pelayanan pengunjung obyek wisata Lembah Akasia.
2. Ruang lingkup subjek penelitian adalah pengunjung obyek wisata Lembah Akasia.
3. Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah Lembah Akasia, Pringsewu.
4. Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah geografi pariwisata.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Geografi

Definisi geografi yang dirumuskan oleh para ahli geografi Indonesia pada Seminar dan Lokakarya di Semarang tahun 1988 yang menjelaskan bahwa geografi adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari persamaan dan perbedaan fenomena geosfer dengan menggunakan sudut pandang kelingkungan dan kewilayahan dalam konteks keruangan. Selain itu, Sejati dkk. (2022) menyatakan bahwa pengertian geografi diartikan sebagai ilmu yang mempelajari persamaan dan perbedaan fenomena geosfer dengan sudut pandang kelingkungan atau kewilayahan dalam konteks keruangan.

Nirwana (2022) mendefinisikan geografi sebagai ilmu yang mempelajari objek atau fenomena yang terdapat dipermukaan bumi yang berkaitan dengan (1) permukaan bumi (geosfer), (2) alam lingkungan (atmosfer, litosfer, hidrosfer, dan biosfer), (3) kehidupan manusia (antroposfer), (4) penyebaran keruangan gejala alam dan kehidupan termasuk persamaan dan perbedaan, serta (5) analisis hubungan keruangan gejala-gejala Geografi di permukaan bumi.

Lasaiba (2022) juga mendefinisikan bahwa geografi merupakan ilmu yang mempelajari hubungan kausal gejala-gejala di permukaan bumi, baik yang bersifat fisik maupun yang menyangkut kehidupan makhluk hidup beserta permasalahannya melalui keruangan, kelingkungan, dan regional untuk program, proses, dan keberhasilan pembangunan. Pengaruhnya terhadap kehidupan manusia dapat dilihat dari kondisi-kondisi faktor geografisnya yang meliputi: kekayaan flora, fauna, sumber sumber mineral dan keindahan alam yang luar

biasa. Hal ini dapat menguntungkan kita di bidang pariwisata karena adanya bentang alam yang sangat indah.

2.1.2 Geografi Pariwisata

Geografi pariwisata adalah ilmu yang mempelajari karakteristik objek wisata, aktivitas pariwisata, dan pengembangan wilayah berdasarkan aspek pariwisata (Hakimah dkk., 2023). Segi-segi umum yang perlu diketahui wisatawan antara lain iklim, flora, fauna, keindahan alam, adat istiadat, budaya, perjalanan darat, laut, udara dan sebagainya. Menurut Jati & Juliannisa (2022) geografi pariwisata merupakan studi yang menganalisis serta menjabarkan tentang fenomena fisiogeografis dan fenomena sosiografis yang memiliki nilai serta menarik banyak orang untuk berkunjung sehingga berkembang menjadi destinasi wisata. Geografi pariwisata adalah cabang ilmu geografi yang fokus pada studi tentang pariwisata, termasuk distribusi tempat-tempat wisata, interaksi antara wisatawan dan lingkungan, serta dampaknya terhadap ekonomi, sosial, dan lingkungan. Ini melibatkan pemahaman tentang bagaimana tempat-tempat wisata terbentuk, bagaimana mereka menarik pengunjung, dan bagaimana mereka berdampak pada tempat-tempat tersebut dan orang-orang yang tinggal di sana (Tetelepta, 2024).

Menurut Sunarta (2022), geografi dan pariwisata ini saling berkaitan, peranan geografi dalam sistem ini dapat dilihat dari kontribusi geografi yang berkaitan dengan kondisi alam, kondisi manusia, dan interaksi diantara keduanya. Kajian inilah yang dapat menentukan potensi pariwisata. Peran geografi pariwisata mengkaji objek wisata terkait bentuk, jenis, persebaran, dan juga termasuk wisatawannya sebagai konsumen. Geografi pariwisata juga mengkaji unsur-unsur geografis suatu daerah untuk kepentingan kepariwisataan terkait potensi dan karakteristik yang berbeda-beda. Potensi yang dapat dikembangkan misalnya bentang alam pegunungan, pantai, hutan, dan danau yang dapat dikembangkan untuk usaha industri pariwisata. Selain itu, Geografi juga mengkaji kondisi alam, kondisi manusia, serta interaksi dalam usaha kepariwisataan. Geografi pariwisata merupakan ilmu yang memahami hubungan antara geografi dan industri pariwisata. Geografi pariwisata merupakan disiplin ilmu yang memeriksa

interaksi antara manusia, lingkungan geografis, dan pariwisata (Zulkarnain & Miswar, 2021).

2.1.3 Daya Tarik Wisata

Daya tarik wisata merupakan salah satu faktor yang memotivasi wisatawan untuk melakukan kunjungan pada sebuah objek wisata. Sehingga daya tarik wisata memiliki peran penting dalam memengaruhi keputusan wisatawan dalam memilih objek wisata yang akan dikunjungi. Bila daya tarik wisata di suatu objek wisata bagus dan dapat memuaskan keinginan pengunjung, maka dapat ditafsirkan akan menaikkan keputusan pengunjung begitupun sebaliknya, jika daya tarik wisata di suatu objek wisata tidak bagus dan tidak dapat memuaskan keinginan pengunjung, maka dapat dipastikan juga keputusan berkunjung dari pengunjung akan menurun (Susianto dkk., 2022).

Daya tarik merupakan elemen yang dibuat oleh manusia, termasuk bangunan (infrastruktur), taman, dan fasilitas rekreasi. Daya tarik mencakup faktor alam, fasilitas wisata, integrasi antara daya tarik alam dan pengembangan infrastruktur yang mendukung, serta aksesibilitas yang mudah (Marie, 2024). Sedangkan Satriani & Susanti (2024), daya tarik wisata merupakan segala sesuatu yang dapat mendorong wisatawan untuk mengunjungi suatu daerah tujuan wisata untuk menikmati keunikan yang berada didalamnya. Wisatawan akan tertarik untuk mengunjungi destinasi wisata ketika ada sesuatu yang menarik untuk dilihat dan dilakukan, yang mencakup aspek melihat, mempelajari, menikmati, dan mencari pengalaman.

2.1.3.1 Aksesibilitas Wisata

Delamartha dkk. (2022) menggolongkan aksesibilitas menjadi salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan kegiatan pariwisata, hal ini disebabkan karena pengembangan aksesibilitas bersifat lintas sektoral, sehingga komponen aksesibilitas selalu dilibatkan dalam pengembangan pariwisata. Aksesibilitas wisata menurut Putri & Andriana (2022) menyebutkan faktor-faktor yang penting dan terkait dengan aspek aksesibilitas wisata meliputi petunjuk arah, bandara,

terminal, waktu yang dibutuhkan, biaya perjalanan, frekuensi transportasi menuju lokasi wisata dari pusat daerah pariwisata, dan lainnya. Aksesibilitas wisata oleh Asteriananda (2022) menyatakan aspek fisik dalam aksesibilitas menyangkut jalan, kelengkapan fasilitas dalam radius tertentu dan frekuensi transportasi umum.

Aksesibilitas dapat diketahui kemudahan mencapai suatu tempat tersebut dari tempat lain yang berdekatan (Mustofa dkk., 2018). Sedangkan menurut Khotimah & Astuti (2022) mengungkapkan persyaratan aksesibilitas wisata terdiri dari akses informasi dimana fasilitas harus mudah ditemukan dan mudah dicapai, harus memiliki kondisi jalan yang dapat dilalui dan sampai ke tempat objek wisata serta harus ada akhir tempat suatu perjalanan. Ardiansyah dkk. (2022) menuliskan bahwa aksesibilitas wisata merupakan jaringan jalan untuk mempermudah wisatawan terhubung dengan sarana menuju wisata berupa alat transportasi atau akses informasi.

2.1.3.2 Fasilitas Wisata

Fasilitas menurut Maghfira & Aulia (2024) ialah segala sesuatu dalam bentuk peralatan fisik yang diberikan oleh penyedia layanan untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan. Faktor utama yang dipertimbangkan oleh pelanggan yang akan berkunjung ke destinasi wisata adalah fasilitas, yang mencakup sarana dan prasarana yang disediakan oleh destinasi wisata misalnya tempat ibadah, tempat parkir, area MCK, area makan yang nyaman. Huda dkk. (2022) menerangkan fasilitas wisata sebagai wujud fisik atau atmosfer yang tempat wisata sediakan dalam bentuk eksterior dan interior untuk mendatangkan kenyamanan dan keamanan para pelanggan.

Ghani dkk. (2022) mendefinisikan bahwa fasilitas wisata adalah semua pusat yang sifatnya untuk memenuhi keinginan wisatawan yang tinggal dengan cepat di dalam lokasi wisatawan yang mereka kunjungi, dimana mereka dapat bersantai, bersenang-senang dan mengambil bagian dalam aktifitas yang akan dilakukan di dalam lokasi wisatawan. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum jasa ditawarkan. Wisatawan dapat menikmati berbagai aktivitas saat berkunjung dan bermain di lokasi atau obyek wisata.

Menurut Pratiwi & Prakosa (2022) fasilitas yang memadai dan aman akan menarik wisatawan untuk kembali dan bermain di tempat tersebut misalnya sarana bermain untuk pengunjung. Ditinjau berdasarkan fasilitas umum yang memadai, pengunjung akan lebih mudah untuk menikmati keindahan destinasi wisata tanpa harus khawatir tentang kekurangan fasilitas. Sedangkan fasilitas wisata oleh Alfarisyi & Suyuthie (2024) merupakan bagian dari destinasi wisata yang dapat menjadi dorongan bagi wisatawan untuk memilih tinggal sementara di destinasi tersebut.

2.1.3.3 Infrastruktur Wisata

Infrastruktur wisata adalah fasilitas-fasilitas fisik yang dikembangkan atau dibutuhkan oleh suatu destinasi wisata untuk fungsi-fungsi pendukung seperti penyediaan air, tenaga listrik, pembuangan limbah, dan pelayanan-pelayanan serupa yang bertujuan untuk memfasilitasi. Jadi infrastruktur wisata merupakan sistem fisik yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia yang berkunjung ke suatu wisata dalam lingkup pariwisata (Pulungan, 2023). Sembiring dkk. (2022) menyatakan bahwa infrastruktur wisata merupakan sistem fisik yang menyediakan transportasi, pengairan, drainase, bangunan gedung, dan fasilitas pendukung wisata lainnya seperti kesehatan, yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia baik kebutuhan sosial maupun kebutuhan ekonomi.

Menurut Ardiansyah & Julianto (2023) infrastruktur wisata merupakan prasarana yang sama pentingnya dengan perekonomian pada umumnya karena kegiatan pariwisata merupakan salah satu kegiatan ekonomi. Mereka juga mengklasifikasikan infrastruktur pariwisata, meliputi penginapan, amenities, restoran, parkir, pusat informasi dan layanan, toko souvenir, air bersih, listrik, pembuangan sampah, jalan, dan metode transportasi. Studi dalam negeri, seperti yang dijelaskan oleh Manga dkk. (2024), menekankan bahwa infrastruktur yang memadai merupakan salah satu faktor utama dalam menciptakan destinasi wisata yang berdaya saing. Pembangunan infrastruktur secara merata merupakan salah satu faktor agar perkembangan pariwisata di Indonesia dapat berkembang dengan

lebih baik, karena tidak dapat di pungkiri bahwa masih terdapat lokasi pariwisata di Indonesia yang kurang didukung oleh infrastruktur yang baik (Sunandar dkk., 2023).

2.1.3.4 Keamanan dan Kenyamanan Wisata

Keamanan dan kenyamanan wisata menurut Kehek dkk. (2024) adalah tolak ukur dalam pengembangan pariwisata yang dapat menunjang pendapatan daerah. Keamanan dan kenyamanan pengunjung merupakan pemberian suatu perlindungan secara menyeluruh dari segala bentuk bahaya, risiko, kecelakaan dan kerugian dari saat kedatangan pengunjung menuju tempat tujuan, melakukan kegiatan ditempat tujuan hingga pulang dari tempat tujuan wisata (Saptadi dkk., 2022). Saptadi juga menjelaskan bahwa perlindungan bagi pengunjung wisatawan, harus selalu dilakukan pada setiap aktivitas selama berada di tempat wisata. Berawal dari kedatangan pengunjung, kegiatan yang dilakukan dan kepulangan dari tempat wisata. Ditinjau dari kajian dalam negeri oleh Prastowo (2022) menegaskan karena pentingnya keamanan dan kenyamanan wisatawan, maka WTO (*World Tourism Organization*) memunculkan gagasan dalam sektor pariwisata bahwa keamanan dan kenyamanan adalah faktor yang paling penting dalam destinasi wisata, seperti standar keselamatan pada gedung, fasilitas umum, fasilitas wisata, sanitasi lingkungan dari berbagai hal yang menimbulkan risiko bagi wisatawan, seperti bahaya kebakaran, binatang buas, kecelakaan darat maupun air, dan sebagainya.

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Pada industri pariwisata, kepuasan pengunjung sangat penting untuk keberhasilan suatu objek wisata. Melalui peningkatkan kualitas pelayanan objek wisata, diharapkan pengunjung akan merasa lebih puas dengan pengalaman yang mereka miliki. Kepuasan pengunjung sangat penting untuk keberhasilan industri pariwisata. Nugraha & Jerebun (2024) menyatakan jika pelanggan merasa puas dengan pengalaman, fasilitas, dan pelayanan yang mereka terima, mereka cenderung memilih untuk kembali.

Menurut Mustajab & Amelia (2023) menjelaskan, kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima indikator dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurances*), dan empati (*empathy*) sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*) yaitu kemampuan pengelola dalam menunjukkan eksistensinya kepada pengunjung. Dalam hal ini berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik atau jasa, meliputi fasilitas yang menarik, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, dan penampilan karyawan.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini berarti pengelola memberikan pelayanannya secara tepat sejak pertama kalinya, meliputi memberikan pelayanan sesuai janji, tanggung jawab pelayanan kepada konsumen akan masalah pelayanan, memberikan pelayanan tepat waktu, memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan dan kesigapan dari para pengelola untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, meliputi memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, kerelaan untuk membantu dan menolong pengunjung, penanganan keluhan pelanggan, siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan pengunjung.
4. Jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap pengelola berupa kompetensi (memiliki keterampilan dan pengetahuan yang berhubungan dengan destinasi wisata), kesopanan (sikap sopan santun, perhatian dan keramahmatan yang dimiliki oleh para *contact personal*), kredibilitas (sifat jujur dan dapat dipercaya yang mencakup nama destinasi wisata, reputasi pengelola dan karakteristik pribadi), meliputi sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan, karyawan memiliki pengetahuan

yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen, kemampuan karyawan untuk membuat konsumen merasa aman saat berkunjung.

5. Empati (*empathy*) yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan, meliputi kemudahan kepada konsumen untuk menghubungi pengelola, Memberikan perhatian individu kepada konsumen, karyawan yang mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen serta selalu mendengarkan saran dan keluhan dari pelanggan.

Ditinjau pada penelitian terdahulu oleh Bhudiarty (2019) terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik merupakan dimensi yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan pengelola, serta penampilan karyawan. Penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik pengelola dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Wujud fisik yang baik akan memengaruhi persepsi konsumen. Contohnya dalam jasa objek wisata, fasilitas bersih dan indah serta seluruh karyawannya mengenakan seragam yang bersih, wangi dan rapi.

2. Keandalan (*reability*)

Keandalan adalah kemampuan pengelola untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengunjung tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Bila dikaitkan dengan bidang usaha jasa objek wisata, maka karyawan yang bekerja selalu memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional pengelola.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Dimensi daya tanggap adalah dimensi yang paling dinamis. Harapan konsumen hampir dapat dipastikan akan berubah seiring dengan kecepatan daya tanggap dari

pemberi jasa. Adapun bentuknya dapat dilakukan dengan penyampaian informasi yang jelas, tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pengunjung. Sebagai contoh dalam usaha jasa objek wisata, pengunjung tidak harus menunggu pelayanan yang lama dan kecepatan dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pengunjung.

4. Jaminan/Kepastian (*assurance*)

Jaminan atau kepastian yaitu jaminan kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau resiko keragu-raguan, perilaku para karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan dan pengelola diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggannya.

5. Empati (*empathy*)

Empati adalah memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pengunjung dengan berupaya memahami keinginan pengunjung. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pengunjung melalui layanan yang diberikan bahwa pengunjung itu spesial dan kebutuhan mereka dapat dipahami.

2.2 Penelitian yang Relevan

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan

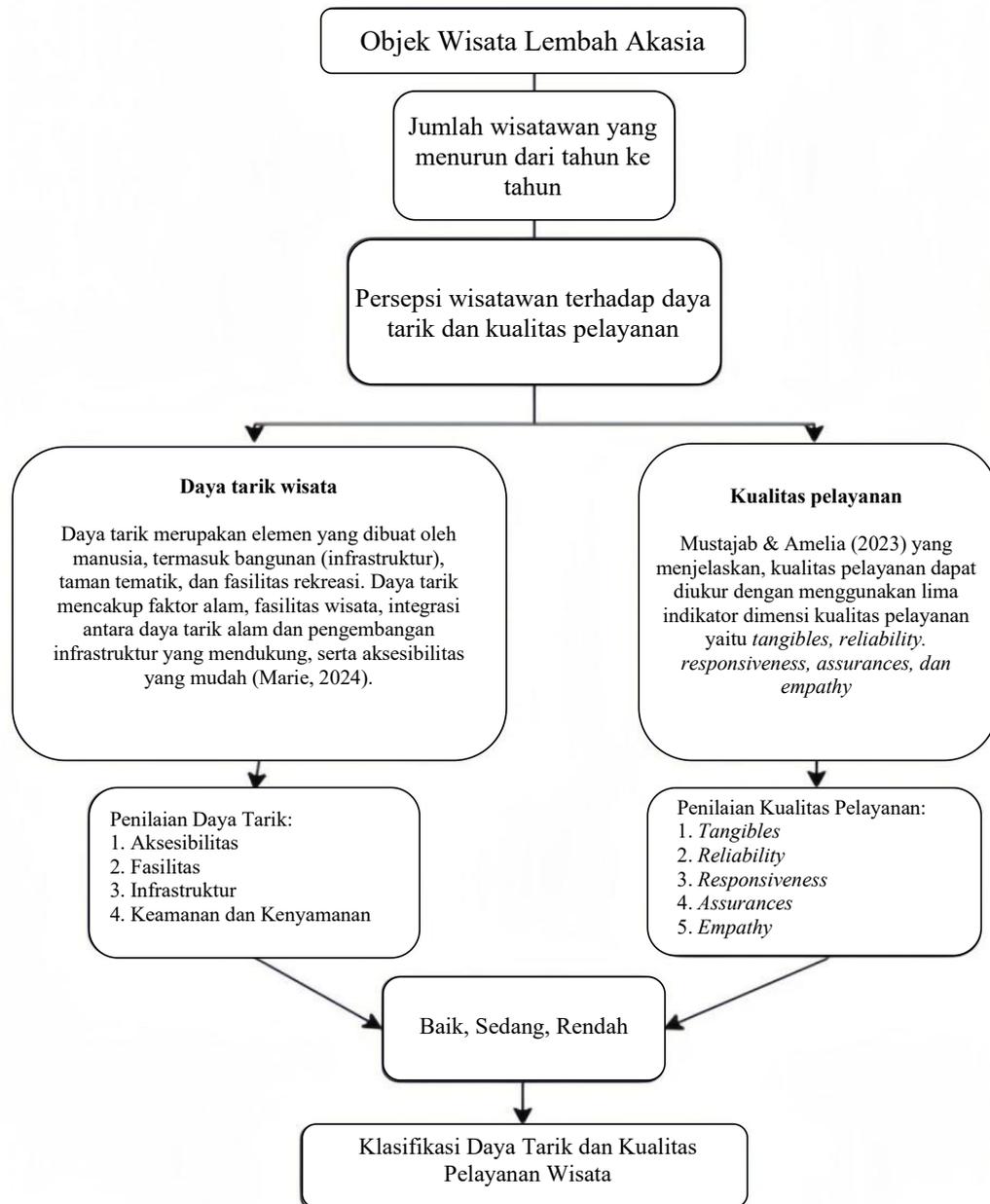
No	Nama Penulis	Tujuan	Metode	Hasil
1.	Silvi Nur Rahmawati dan Puput Dewi Anggraeni (2024)	Untuk mengetahui daya tarik dan kepuasan pelanggan pada kafe Kopi Chuseyo, Tegal.	Kuantitatif	Aspek daya tarik menunjukkan responden setuju dengan lokasi yang strategis, suasana kafe yang nyaman dan desain kafe yang menarik merupakan keunggulan yang dimiliki oleh kafe ini. Sedangkan dari aspek kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa produk yang dijual menarik.
2.	Elin Diyah Syafitri, Rizky Arif Nugroho, dan Rahmi Yorika (2021)	Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhinya serta menentukan faktor yang paling dominan.	Kuantitatif	Daya tarik suatu wisata, terdapat faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung wisata, faktor keindahan pemandangan memberikan kontribusi tertinggi terhadap tingkat kepuasan dengan kategori puas. Kondisi jalan dan kemudahan atau aksesibilitas mendapatkan puas, sedangkan faktor kenyamanan atau keamanan daya tarik wisata adalah yang paling berpengaruh dengan kategori puas.
3.	Nurmalinda dan Kurnia Illahi Manvi (2022)	Menganalisis kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Talao Pauh <i>Waterfront</i> Kota Pariaman	Kuantitatif	Memaparkan hasil yang cukup baik. Daya tarik wisata dalam kategori cukup baik. Indikator tercapainya harapan pengunjung juga kategori cukup baik. Indikator terpenuhinya kebutuhan pengunjung berada dalam kategori baik, indikator tercapainya keinginan pengunjung berada dalam kategori baik, indikator keinginan untuk memakai kembali barang dan jasa tersebut dalam kategori baik, dan keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa tersebut kepada orang lain dalam kategori baik.

lanjutan tabel 2.1

No	Nama Penulis	Tujuan	Metode	Hasil
4.	Wahyu Eko Saputro, Sukimin dan Nina Indriastuty (2020)	Menganalisis pengaruh daya tarik wisata, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen serta minat berkunjung ulang di Pantai Manggar Segara Sari Balikpapan.	Kuantitatif	Hasil uji hipotesis yaitu terbukti adanya pengaruh positif tetapi tidak terlalu signifikan kepada kepuasan konsumen. Hasil menyatakan bahwa kepuasan konsumen memengaruhi minat berkunjung ulang. Persepsi harga dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Persepsi harga terbukti berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap minat berkunjung ulang. Kualitas pelayanan terbukti berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5.	Susy Bhudiharty (2019)	Untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di Farmhouse Lembang	Kuantitatif	Kualitas pelayanan dilihat dari dimensi berwujud (<i>tangibles</i>) adalah baik, dimensi keandalan (<i>reliability</i>) adalah “sangat baik”, dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>) adalah “sangat baik”, dimensi jaminan (<i>assurance</i>) adalah “baik”, dan empati (<i>empathy</i>) adalah “sangat baik”. Adapun penilaian pengunjung terhadap kepuasan berdasarkan ketiga dimensi berada dalam kategori “sangat puas”.

Sumber: *Literature Review* (2024)

2.3 Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: *Litterature Review* (2025)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian. Teori Punch (1988) dalam Ali (2022) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris dimana datanya dalam bentuk sesuatu yang dapat dihitung. Penelitian kuantitatif memperhatikan pengumpulan dan analisis data dalam bentuk numerik. Maka, berdasarkan penjelasan ini judul yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah daya tarik dan kualitas pelayanan pada objek wisata Lembah Akasia, di Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Pringsewu.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah destinasi wisata Lembah Akasia di pekon Sukoharjo I, Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Pringsewu. Pekon Sukoharjo I ini sebelah Utara berbatasan dengan Sukoharjo III Barat dan Sukoharjo III. Berbatasan dengan Sukoharjo II di Timur, berbatasan dengan Sinar Baru Timur di Barat. Sebelah Selatan berbatasan dengan pekon Rejosari Kecamatan Pringsewu. Pada penelitian ini, objek yang diteliti adalah daya tarik wisata dan kualitas pelayanan dari objek wisata Lembah Akasia, di Kecamatan Sukoharjo yang merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Pringsewu, Lampung. Lembah Akasia memiliki banyak potensi untuk menjadi destinasi wisata alam yang menarik bagi wisatawan, itulah sebabnya dipilih sebagai lokasi penelitian. Lembah Akasia memiliki banyak

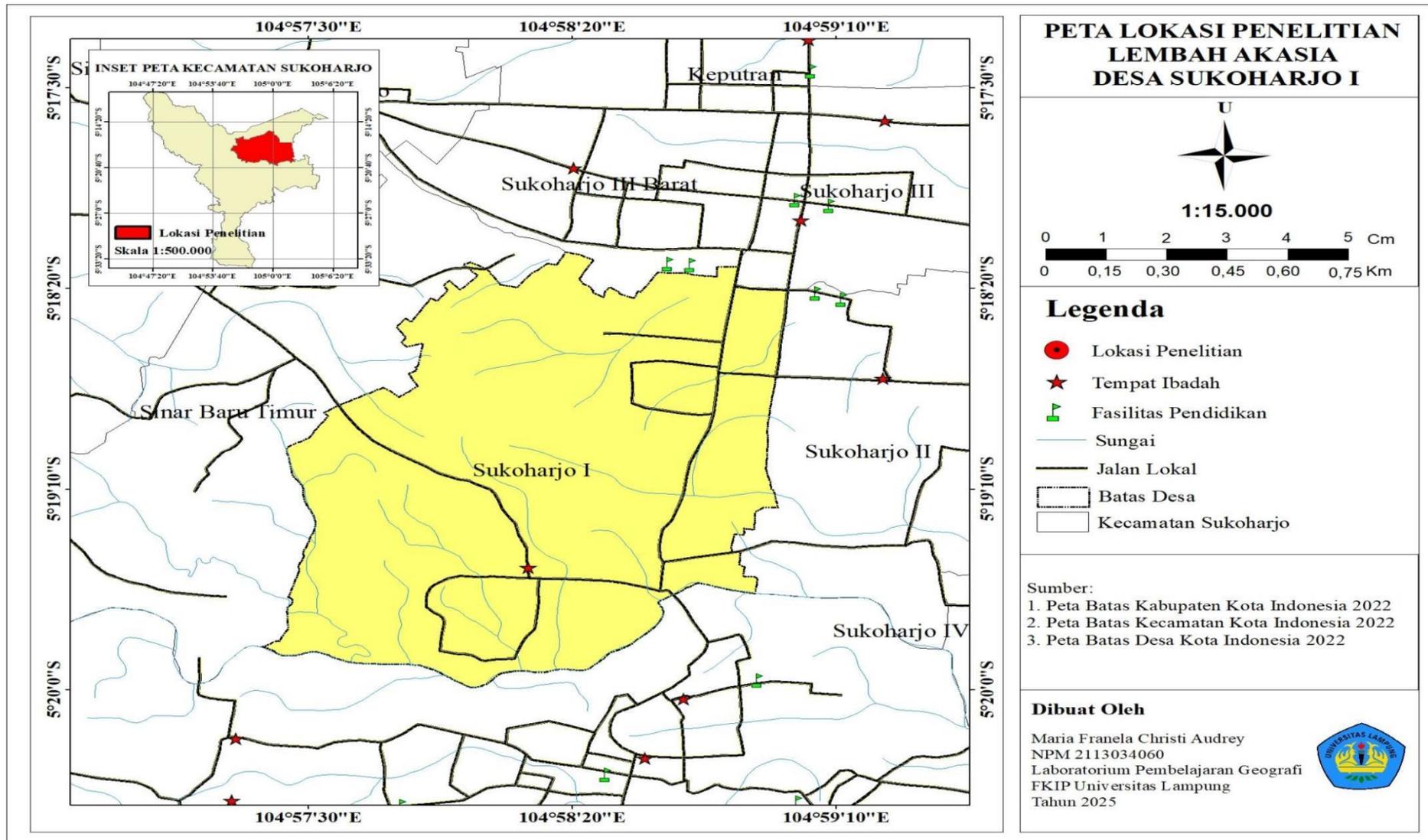
atraksi, fasilitas, dan keindahan alam. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2025.

Jumlah waktu yang ditentukan untuk penelitian mencakup persiapan, pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan akhir. Pada tahap awal, akan mempelajari dan melihat langsung kondisi Lembah Akasia. Selanjutnya akan dilakukan penelitian di Lembah Akasia. Berikut disajikan jurnal kegiatan peneliti dan peta lokasi penelitian.

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
Jumat, 27 September 2024	13.00 - 17.00 WIB	Observasi dan Wawancara Koordinator wisata.	Observasi dan wawancara pendahuluan bersama pak Edi Kuswoyo selaku koordinator wisata Lembah Akasia.
Selasa, 5 November 2024	-	Meminta persetujuan meneliti objek dan meminta data jumlah pengunjung.	Bertemu dengan Pak Edi dan menyerahkan surat penelitian serta meminta surat balasan persetujuan.
Selasa, 29 April 2025	13.00 - 18.00 WIB	Mencari data, wawancara kuesioner pengunjung.	Mendapatkan 7 responden.
Rabu, 30 April 2025	10.00- 18.30 WIB	Mencari data, wawancara kuesioner pengunjung.	Mendapatkan 14 responden.
Sabtu, 03 Mei 2025	09.00-15.00 WIB	Mencari data, wawancara kuesioner pengunjung.	Mendapatkan 28 responden.
Minggu, 04 Mei 2025	09.00 - 15.00 WIB	Mencari data, wawancara kuesioner pengunjung.	Mendapatkan 31 responden penelitian.
Senin, 05 Mei 2025	11.00 - 15.00 WIB	Mencari data, wawancara kuesioner pengunjung.	Mendapatkan 9 responden penelitian.
Selasa, 06 Mei 2025	10.00 - 14.30 WIB	Mencari data, wawancara kuesioner pengunjung.	Mendapatkan 11 responden penelitian.
Rabu, 07 Mei 2025	-	Mengelola data yang didapatkan di lapangan.	-

Sumber: Rekapitulasi Kegiatan Penelitian (2025)



Gambar 3.1Peta Lokasi Penelitian

Sumber: ArcGis (2024)

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Susanto dkk. (2024) populasi didefinisikan sebagai keseluruhan individu, objek, atau peristiwa yang menjadi subjek utama penyelidikan dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Lembah Akasia. Teknik *sampling* pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Teknik *non-probability sampling* adalah metode pengambilan sampel dimana tidak semua anggota dalam sebuah populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel (Asrulla dkk., 2023). Metode *accidental sampling* adalah teknik mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti asalkan sesuai dengan kriteria (Pajri dkk., 2023). Dikarenakan jumlah sampelnya tidak diketahui, maka ditentukan secara acak, siapa saja dapat dijadikan sampel apabila orang tersebut cocok sebagai responden dari penelitian ini, yaitu pengunjung dan pengelola, namun ada kriteria tambahan untuk responden yaitu individu yang berusia 15-64 tahun (usia produktif), maka besar sampel dapat menggunakan rumus *Cochran*:

Rumus *Cochran*:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2} \quad (\text{Subhaktiyasa, 2024})$$

n = Jumlah sampel yang diperlukan

z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam sampel, yakni 95%, dengan nilai 1,96

p = Peluang benar 50% = 0,5

q = Peluang salah 50% = 0,5

e = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*), 10% = 0,1

Maka, berdasarkan rumus *Cochran* dapat dihitung sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2} = 96,04$$

n = 96, 04 dapat dibulatkan menjadi 100 responden

3.4 Definisi Operasional Variabel (DOV)

Definisi operasional adalah definisi yang menjadikan variabel-variabel yang sedang diteliti menjadi bersifat operasional dalam kaitannya dengan proses pengukuran variabel-variabel tersebut.

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item	Skor	Klasifikasi
Daya Tarik	Daya tarik ini mencakup aksesibilitas, fasilitas wisata, infrastruktur pendukung, keamanan, serta pengalaman yang ditawarkan, yang semuanya berperan penting dalam membentuk keputusan kunjungan wisatawan.	Aksesibilitas	Jarak tempuh	1. > 20 km 2. 10-20 km 3. < 10 km	Skor 37- 45 = Daya Tarik Baik
			Waktu tempuh	1. > 4 jam 2. 2-4 jam 3. < 2 jam	Skor 26- 36 = Daya Tarik Sedang
			Kondisi jalan	1. Tanah, berlubang, licin 2. Bebatuan, tidak licin 3. Aspal, halus	Skor 15- 25 = Daya Tarik Rendah
		Fasilitas	Taman bermain	1. Tidak tersedia 2. Tersedia namun kurang terawat 3. Tersedia dan terawat	
			MCK (Mandi, Cuci, Kakus)	1. Tidak tersedia 2. Tersedia namun kurang terawat 3. Tersedia dan terawat	
			Area parkir	1. Tidak tersedia 2. Tersedia < 50 m ²	

lanjutan tabel 3.2

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item	Skor	Klasifikasi
				3. Tersedia > 50 m ²	
			Area makan	1. Tidak tersedia 2. Tersedia < 50 m ² 3. Tersedia > 50 m ²	
			Live music/karaoke	1. Tidak tersedia 2. Hanya pada saat tertentu 3. Ada setiap saat	
			Penginapan (<i>homestay/camp ground</i>)	1. Tidak tersedia 2. Tersedia namun tidak terawat 3. Tersedia dan terawat	
		Infrastruktur	Ketersediaan transportasi	1. Tidak tersedia 2. Hanya bisa dengan kendaraan pribadi 3. Tersedia transportasi umum	
			Jaringan air	1. Tidak tersedia 2. Tersedia namun airnya keruh 3. Tersedia dan bersih	
			Jaringan listrik	1. Tidak tersedia 2. Kurang tersedia atau terbatas 3. Tersedia	
		Keamanan dan Kenyamanan	Pos keamanan	1. Tidak tersedia 2. Tersedia namun tidak digunakan 3. Tersedia, baik	
			Batas pengaman	1. Tidak tersedia 2. Tersedia, tidak terawat 3. Tersedia dengan baik	

lanjutan tabel 3.2

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item	Skor	Klasifikasi
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengunjung melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (<i>tangibles</i>), keandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>empathy</i>), yang secara keseluruhan mencerminkan profesionalisme, kepedulian, dan kepercayaan dalam memberikan pelayanan.	Tangibles (bukti langsung)	Keramahan sekitar warga	1. Tidak ramah, menolak wisatawan 2. Tidak rasmah, namun masih menerima 3. Ramah, sangat menerima	Skor 30- 36 = Kualitas Pelayanan Baik Skor 21- 29 = Kualitas Pelayanan Sedang Skor 12- 20 = Kualitas Pelayanan Rendah
			Penampilan pengelola rapih dan sopan	1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sangat sesuai	
			Kelengkapan fasilitas	1. Tidak lengkap 2. Kurang lengkap 3. Sangat lengkap	
			Biaya yang dikeluarkan	1. >Rp100.000 2. Rp50.000-Rp100.000 3. <Rp50.000	
		Reliability (keandalan)	Keandalan karyawan dalam pelayanan	1. Tidak andal dalam layanannya 2. Kurang andal dalam layanannya 3. Sangat andal dalam layanannya	
			Kemudahan pemesanan	1. Sangat sulit dalam pemesanan 2. Harus pesan ditempat wisata 3. Mudah, bisa luring atau daring	
			Keramahan pengelola kepada pengunjung	1. Tidak ramah kepada pengunjung 2. Kurang ramah kepada pengunjung 3. Sangat ramah kepada pengunjung	
			Responsiveness (daya tanggap)	Kecepatan merespon pengunjung	

lanjutan tabel 3.2

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item	Skor	Klasifikasi
			Komunikatif dalam me layani	1. Tidak komunikatif kepada pengunjung 2. Kurang komunikatif kepada pengunjung 3. Sangat komunikatif kepada pengunjung	
		Assurances (jaminan)	Pengetahuan pengelola tentang destinasi wisata	1. Tidak memahami destinasi 2. Kurang memahami destinasi 3. Tidak memahami destinasi	
			Kejujuran pengelola	1. Tidak jujur 2. Kurang jujur dan meragukan 3. Jujur dan dapat dipercaya	
		Empathy (empati)	Kepedulian pengelola kepada pengunjung	1. Tidak peduli terhadap pengunjung 2. Kurang peduli terhadap pengunjung 3. Sangat peduli terhadap pengunjung	
			Menerima kritik dan saran yang membangun dari pengunjung	1. Tidak menerima kritik dan saran 2. Menerima dengan setengah hati 3. Dengan senang hati menerima	

Sumber: *Literature Review* (2025)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi

Hasibuan dkk. (2023) menyatakan bahwa teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam arti yang luas, observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung. Teknik ini dilakukan untuk mengumpulkan data primer melalui pengamatan langsung di lapangan, ke lokasi penelitian yaitu Lembah Akasia. Teknik ini juga digunakan pada penelitian pendahuluan untuk menyusun latar belakang masalah.

b) Wawancara

Menurut Ritonga (2023), wawancara adalah suatu cara untuk mengumpulkan informasi dengan cara bertanya jawab dengan narasumber sesuai topik wawancara untuk memperoleh informasi. Wawancara memiliki beberapa jenis yang berdasarkan jumlah responden, waktu wawancara, keterlibatan pihak ketiga, dan alternative komunikasi. Pada penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data wawancara semi terstruktur dimana wawancara ini memiliki acuan topik namun dapat lebih fleksibel dan bebas untuk menanyakan pertanyaan yang lebih mendalam asalkan masih berkaitan dengan kebutuhan peneliti. Pada tulisan ini, digunakan wawancara semi terstruktur ini untuk menyusun latar belakang, dan beberapa data fisik yang diperlukan seperti luas lahan dan fasilitas yang ada di Lembah Akasia, Pringsewu. Wawancara dilakukan kepada pengelola dan pengunjung Lembah Akasia.

c) Kuesioner

Kuesioner menurut Mickial & Putra (2024) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang telah dibuat diberikan kepada responden agar memperoleh data berupa data umum seperti biodata responden, dan data mengenai penelitian yang dilakukan kepada pengelola dan wisatawan. Hal yang ditanyakan berupa daya tarik objek wisata, aksesibilitas, fasilitas, infrastruktur, atraksi, serta keamanan dan kenyamanan objek wisata, dan

kualitas pelayanan yang berkunjung ke salah satu destinasi wisata di Kabupaten Pringsewu, yakni Lembah Akasia.

d) Dokumentasi

Selain melalui kuesioner dan observasi, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan mengumpulkan data melalui telaah dan bacaan-bacaan literatur seperti kitāb, buku, jurnal ilmiah, majalah dan referensi lainnya yang berkaitan dengan penelitian (Yasin dkk., 2024). Data berupa dokumen seperti ini dapat dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Teknik ini dilakukan untuk mengumpulkan data skunder (data yang telah terdokumentasi) terkait objek wisata yang diteliti. Pada penelitian ini, teknik dokumentasi dipakai guna mendapatkan data seperti kondisi umum seperti catatan, peta, foto, denah, atau gambar serta informasi dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti pada lokasi Lembah Akasia.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan guna memecahkan permasalahan yang diteliti sudah diperoleh secara lengkap. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah skoring dan persentase. Proses analisis data dilakukan dengan melakukan proses mengatur, mengurutkan data yang terkumpul yang terdiri dari catatan lapangan, baik melalui observasi, kuesioner/angket serta dokumentasi. Data tersebut kemudian diolah menggunakan teknik skoring. Adapun skoring yang dilakukan dengan menggunakan rumus *sturges*, dengan tahapan sebagai berikut.

- a. Penilaian terhadap parameter atau variabel penelitian yang sudah ditentukan.
- b. *Scoring* yaitu memberikan nilai relatif skor 1 sampai 3 untuk kriteria yang ditentukan dari variabel penelitian. Skor 1 merupakan skor terendah, skor 2 merupakan skor sedang, dan skor 3 merupakan skor baik. Pemberian skor ini dilakukan untuk mengetahui perolehan skor terbaik dan terendah.
- c. Menjumlahkan skor ideal total pada setiap penelitian parameter dari

variabel penelitian.

- d. Total skor dari jumlah parameter setiap variabel diukur untuk menentukan daya tarik dan kualitas pelayanan objek wisata, apakah termasuk ke dalam klasifikasi baik, sedang, atau rendah, maka dapat dihitung menggunakan rumus di bawah ini.

Rumus Persentase:

$$\frac{\text{Skor} \times \text{Responden}}{\text{Jumlah Responden}} = 100$$

Klasifikasi potensi wisata dilakukan dengan rumusan model *sturges*. Hal ini dilakukan untuk mengklasifikasikan perolehan skor dari teknik scoring untuk mengkategorikan potensi yang diperoleh. Rumus yang dimaksud yaitu:

Rumus Sturges:

$$K = \frac{a-b}{u} = 3$$

(Sari, 2023)

Keterangan:

a = Total skor tertinggi, yaitu 3 dikalikan dengan jumlah setiap variabel.

b = Total skor terendah, yaitu 1 dikalikan dengan jumlah setiap variabel.

u = Jumlah kelas, merupakan jumlah kriteria atau keterangan yang digunakan untuk setiap variabel. Dalam penelitian ini, kriteria yang digunakan yaitu 3 sehingga jumlah kelasnya ada 3.

Berdasarkan rumus di atas, maka akan diperoleh hasil penelitian dan kemudian diambil kesimpulan sebagai akhir laporan. Untuk mengukur daya tarik objek wisata menggunakan teknik scoring dengan rumus model *sturges*, sehingga

diperoleh interval kelas untuk variabel aksesibilitas obyek wisata Lembah Akasia sebagai berikut:

$$K = \frac{9-3}{3} = 2$$

Keterangan:

Kategori jumlah kelas : 3

Interval kelas : 2

Tabel 3.3 Skor Klasifikasi Aksesibilitas Objek Wisata Lembah Akasia.

No	Skor Klasifikasi Aksesibilitas Wisata	Kategori
1	> 9	Baik
2	6-8	Sedang
3	3-5	rendah

Sumber: Data Primer (2025)

Untuk mengukur daya tarik objek wisata menggunakan teknik skoring dengan rumus model *sturges*, sehingga diperoleh interval kelas untuk variabel fasilitas obyek wisata Lembah Akasia sebagai berikut:

$$K = \frac{18-6}{3} = 4$$

Keterangan:

Kategori jumlah kelas : 3

Interval kelas : 4

Tabel 3.4 Skor Klasifikasi Fasilitas Objek Wisata Lembah Akasia

No	Skor Klasifikasi Fasilitas	Kategori
1	> 16	Baik
2	11-15	Sedang
3	6-10	rendah

Sumber: Data Primer (2025)

Untuk mengukur daya tarik objek wisata menggunakan teknik skoring dengan rumus model *sturges*, sehingga diperoleh interval kelas untuk variabel infrastruktur obyek wisata Lembah Akasia sebagai berikut:

$$K = \frac{9-3}{3} = 2$$

Keterangan:

Kategori jumlah kelas : 3

Interval kelas : 2

Tabel 3.5 Skor Klasifikasi Infrastruktur Objek Wisata Lembah Akasia.

No	Skor Klasifikasi Infrastruktur	Kategori
1	> 9	Baik
2	6-8	Sedang
3	3-5	rendah

Sumber: Data Primer (2025)

Untuk mengukur daya tarik objek wisata menggunakan teknik skoring dengan rumus model *sturges*, sehingga diperoleh interval kelas untuk variabel keamanan dan kenyamanan obyek wisata Lembah Akasia sebagai berikut:

$$K = \frac{9-3}{3} = 2$$

Keterangan:

Kategori jumlah kelas : 3

Interval kelas : 2

Tabel 3.6 Skor Klasifikasi Keamanan dan Kenyamanan Objek Wisata Lembah Akasia.

No	Skor Klasifikasi Keamanan dan Kenyamanan	Kategori
1	> 9	Baik
2	6-8	Sedang
3	3-5	rendah

Sumber: Data Primer (2025)

Setelah kelima indikator daya tarik diketahui nilainya, maka dapat kita ketahui mengenai daya tarik objek wisata Lembah Akasia di Pringsewu. Apakah termasuk objek wisata dengan daya tarik yang baik, sedang, atau rendah. Untuk mengukur daya tarik wisata dengan skoring menggunakan model *sturges*, maka diperoleh interval kelas objek wisata Lembah Akasia sebagai berikut:

$$K = \frac{45-15}{3} = 10$$

Keterangan:

Kategori jumlah kelas : 3

Interval kelas : 10

Tabel 3.7 Skor Klasifikasi Daya Tarik Objek Wisata Lembah Akasia.

No	Skor Klasifikasi Daya Tarik	Kategori Daya Tarik
1	> 37	Baik
2	26-36	Sedang
3	15-25	Rendah

Sumber: Data Primer (2025)

Untuk mengukur kualitas pelayanan objek wisata menggunakan teknik skoring dengan rumus model *sturges*, sehingga diperoleh interval kelas untuk variabel *tangibles* obyek wisata Lembah Akasia sebagai berikut:

$$K = \frac{9-3}{3} = 2$$

Keterangan:

Kategori jumlah kelas : 3

Interval kelas : 2

Tabel 3.8 Skor Klasifikasi *Tangibles* Objek Wisata Lembah Akasia.

No	Skor Klasifikasi <i>Tangibles</i>	Kategori
1	> 9	Baik
2	6-8	Sedang
3	3-5	Rendah

Sumber: Data Primer (2025)

Untuk mengukur kualitas pelayanan objek wisata menggunakan teknik skoring dengan rumus model *sturges*, sehingga diperoleh interval kelas untuk variabel *reliability* obyek wisata Lembah Akasia sebagai berikut:

$$K = \frac{9-3}{3} = 2$$

Keterangan:

Kategori jumlah kelas : 3

Interval kelas : 2

Tabel 3.9 Skor Klasifikasi *Reliability* Objek Wisata Lembah Akasia.

No	Skor Klasifikasi <i>Reliability</i>	Kategori
1	> 9	Baik
2	6-8	Sedang
3	3-5	Rendah

Sumber: Data Primer (2025)

Untuk mengukur kualitas pelayanan objek wisata menggunakan teknik skoring dengan rumus model *sturges*, sehingga diperoleh interval kelas untuk variabel *responsiveness* obyek wisata Lembah Akasia sebagai berikut:

$$K = \frac{6-2}{3} = 1$$

Keterangan:

Kategori jumlah kelas : 3

Interval kelas : 1

Tabel 3.10 Skor Klasifikasi *Responsiveness* Objek Wisata Lembah Akasia.

No	Skor Klasifikasi <i>Responsiveness</i>	Kategori
1	> 6	Baik
2	4-5	Sedang
3	2-3	Rendah

Sumber: Data Primer (2025)

Untuk mengukur kualitas pelayanan objek wisata menggunakan teknik skoring dengan rumus model *sturges*, sehingga diperoleh interval kelas untuk variabel *assurances* obyek wisata Lembah Akasia sebagai berikut:

$$K = \frac{6-2}{3} = 1$$

Keterangan:

Kategori jumlah kelas : 3

Interval kelas : 1

Tabel 3.11 Skor Klasifikasi *Assurances* Objek Wisata Lembah Akasia.

No	Skor Klasifikasi <i>Assurances</i>	Kategori
1	> 6	Baik
2	4-5	Sedang
3	2-3	Rendah

Sumber: Data Primer (2025)

Untuk mengukur kualitas pelayanan objek wisata menggunakan teknik skoring dengan rumus model *sturges*, sehingga diperoleh interval kelas untuk variabel *empathy* obyek wisata Lembah Akasia sebagai berikut:

$$K = \frac{6-2}{3} = 1$$

Keterangan:

Kategori jumlah kelas : 3

Interval kelas : 1

Tabel 3.12 Skor Klasifikasi *Empathy* Objek Wisata Lembah Akasia.

No	Skor Klasifikasi <i>Empathy</i>	Kategori
1	> 6	Baik
2	4-5	Sedang
3	2-3	Rendah

Sumber: Data Primer (2025)

Setelah kelima indikator kualitas pelayanan diketahui nilainya, maka dapat kita ketahui mengenai kualitas pelayanan objek wisata Lembah Akasia di Pringsewu. Apakah termasuk objek wisata dengan kualitas pelayanan yang baik, sedang, atau rendah. Untuk mengukur kualitas pelayanan wisata dengan skoring menggunakan model *sturges*, maka diperoleh interval kelas objek wisata Lembah Akasia sebagai berikut.

$$K = \frac{36-12}{3} = 8$$

Keterangan:

Kategori jumlah kelas : 3

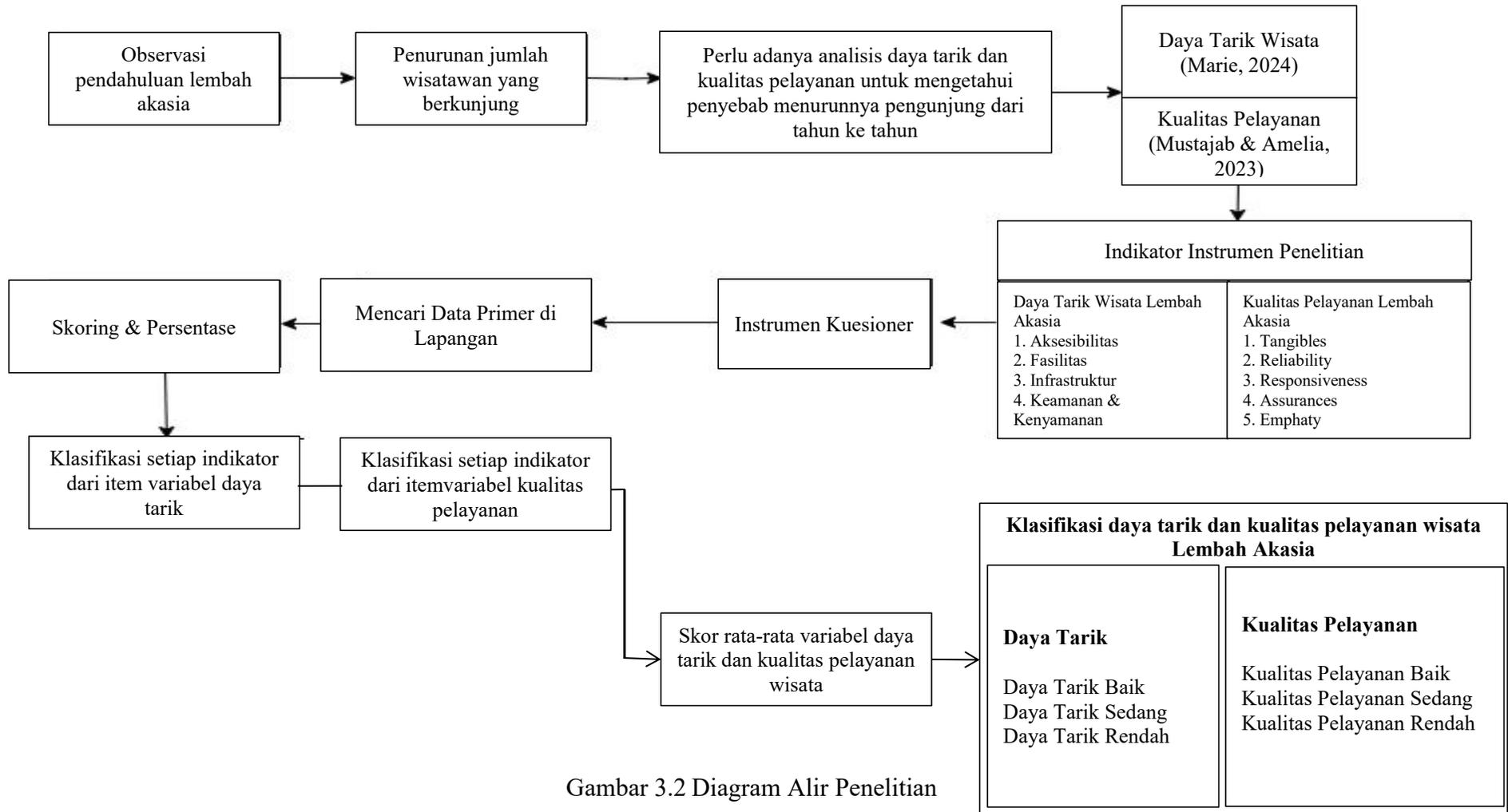
Interval kelas : 8

Tabel 3.13 Skor Klasifikasi Kualitas Pelayanan Objek Wisata Lembah Akasia.

No	Skor Klasifikasi Kualitas Pelayanan	Kategori Kualitas Pelayanan
1	> 30	Baik
2	21-29	Sedang
3	12-20	Rendah

Sumber: Data Primer (2025)

3.7 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian

Sumber: *Literature Review* (2025)

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur tingkat daya tarik Lembah Akasia sebagai destinasi wisata dan mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Lembah Akasia. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Daya tarik destinasi wisata Lembah Akasia tergolong kategori “baik” dengan skor 37. Jadi daya tarik destinasi Lembah Akasia Pringsewu dapat menarik pengunjung untuk datang mengunjungi wisata tersebut. Disamping itu, diketahui bahwa aspek aksesibilitas, fasilitas, infrastruktur, serta keamanan dan kenyamanan wisata masuk ke dalam kategori “sedang”.
2. Kualitas pelayanan destinasi wisata Lembah Akasia tergolong kategori “baik” dengan skor 33. Jadi destinasi wisata Lembah Akasia membuat pengunjung nyaman dengan kualitas pelayanan yang ada. Disamping itu, beberapa indikator sebagai pengukurnya, yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), dan *responsiveness* (daya tanggap) yang masuk ke dalam klasifikasi “sedang”. Sedangkan dalam aspek *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) masuk ke dalam klasifikasi “baik”.

5.2 Saran

1. Saran Teoritis
 - a) Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengombinasikan pendekatan kuantitatif dengan data kualitatif (wawancara atau observasi), agar dinamika sosial dan persepsi pengunjung dapat tergambarkan lebih dalam

serta mengurangi potensi bias persepsi.

- b) Perlu dilakukan pengembangan metodologi lanjutan, misalnya dengan menggunakan analisis inferensial (seperti regresi) dan memperluas lokasi penelitian, sehingga hasil riset dapat lebih komprehensif serta memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi.

2. Saran Praktis

- a) Pengelola disarankan untuk meningkatkan fasilitas penunjang seperti kebersihan MCK, batas pengaman, serta area parkir dengan penataan yang jelas, agar memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengunjung.
- b) Pengelola perlu memanfaatkan media digital, khususnya media sosial, untuk promosi yang lebih intens serta menyediakan kanal komunikasi yang cepat dan responsif guna meningkatkan pelayanan dan loyalitas pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Abdilla, F. M., 2024. Penggunaan Media Sosial Sebagai Media Promosi Pada Obyek Wisata Havana Hills Jeruklegi Cilacap. *Jurnal Universitas Islam Indonesia*. 1-152.
- Al Hidayat, R., Putra, M. B. E., dan Pradipta, R. C. 2024. Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Taman Wisata Qween. *Jurnal Administrasi Bisnis Nusantara*. Vol. 3 No. 1. 59– 70.
- Ali, M. M. 2022. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Penerapannya dalam Penelitian. *Education Journal*. Vol 2 No 2.
- Alfarisyi, M. dan Suyuthie, H. 2024. Pengaruh Destination Image dan Fasilitas Wisata Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Objek Wisata Pantai Air Bangis Kecamatan Sungai Beremas Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*. Volume. 2 No. 4. 83-94.
- Ardiansyah, I. dan Julianto, E. 2023. Persepsi Wisatawan terhadap Infrastruktur Wisata Pasca Revitalisasi Kawasan Kota Tua Jakarta. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*. Volume 6 No 1. 194-206.
- Ardiansyah, K., Sumar, dan Nugroho, A. A. 2022. Pengaruh Daya Tarik Wisata, Aksesibilitas dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan ke Pantai Siangau Kabupaten Bangka Barat. *EKOMAKS : Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*. Volume 11 No 1. 1-13.
- Asrulla, R., Jailani, M. S., dan Jeka, F. 2023. Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. Volume 7 No 3. 26320-26332.
- Asyik, B. dan Zulkarnain. 2020. Motivasi Wisatawan Berkunjung ke Objek Wisata Pantai Mutun. *Jurnal Penelitian Geografi*. Vol 13 No 2.
- Asteriananda, M. 2022. Potensi Fisik dan Aksesibilitas Wisata Kampung Sasirangan Sungai Jingah Banjarmasin. *Jurnal Teknik*. Vol 5 No 2. 52-58.

- Bhudiharty, S. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Farmhouse Lembang. *Jurnal Management dan Accounting Expos*. Vol. 2, No. 1. 10-20.
- Blegur, M. I., Tang, M. I. P., Fanpada, N, Haan, J. S., Padamani, M., Famai, M. G. R., dan Selly, J. 2023. Faktor Penyebab Menurunnya Wisatawan Berkunjung ke Objek Wisata Kadelang Fatang. *Jurnal Kajian dan Penelitian Umum*. Vol. 1, No. 3. 285-299.
- Daffa, K. V. dan Ratnasari, I. 2022. Pengaruh Citra Destinasi dan Promosi Terhadap Kepuasan Wisatawan di Puncak Sempur Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. 362-372.
- Delamartha, A. H., Yudana, G., dan Rini, E. F. 2022. Kesiapan Aksesibilitas Wisata Dalam Mengintegrasikan Obyek Wisata (Studi Kasus : Karanganyar Bagian Timur). *Jurnal Plano Buana*, Vol 1 No 2. 78-91.
- Djunaid, I. S., dan Alexander, C. 2025. Preferensi Wisatawan Gen Z Terhadap Destinasi Wisata Set-Jetting di Indonesia. *Jiip (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*. Volume 8, Nomor 4. 3735-4112.
- Ghani, Y. A., Fitriani, A., Anissa, R. N., dan Dedy, A. 2022. Pengaruh Promosi Digital dan Fasilitas Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung di Desa Wisata Bunihayu Kabupaten Subang. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*. Vol. 2 No. 2. 77-87.
- Hakimah, R. N., Normelani, E., dan Kurniawan, R. A. 2023. Analisis Respon Mahasiswa Terhadap Media Animasi Matakuliah Geografi Pariwisata. *Jurnal Pendidikan Geografi*. Volume 10 No 1. 93-102.
- Hasibuan, M. P., Azmi, R., Arjuna, D. B., dan Rahayu, S. U. 2023. Analisis Pengukuran Temperatur Udara Dengan Metode Observasi. *Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat*. Vol 1 No 1. 8-15.
- Huda, N. N., Suryoko, S., dan Waloejo, H. D. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengunjung Hortimart Agro Center Bawen). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol. 11, No. 2. 198-206.
- Isra, N., Herman, B., Sofyan, B., dan Rusdi, M. 2025. Peran Media Sosial Dalam Upaya Peningkatan Promosi Destinasi Wisata Berkelanjutan (Studi Kasus : Pembangkit Listrik Tenaga Bayu Kabupaten Sidenreng Rappang). *Benefit: Journal Of Business, Economics, And Finance* Volume 3 No 1. 1-19
- Jati, P. S. dan Juliannisa, I. A. 2022. Analisis Komparasi Potensi Sektor Pariwisata Pulau Jawa dan Pulau Sumatera. *Journal Of Development Economic and Digitalization*. Vol 1, No 1. 16-27.

- Kartika, D., Mulatsih, L. S., Astuti, Y., Jelita, M., Fikri, M., Haryanto, B., dan Almauli, R. 2024. Penguatan Hospitality dan Interpretasi Daya Tarik Wisata Berbasis Sport Edutourism di Objek Wisata. *International Journal Of Community Service Learning*. Volume 8, No 4. 499-508.
- Kehek, L. Y., Calvin, S. A., Xaverius, E. L., dan Fonyy, R. 2024. Pengembangan Sungai Sembra Sebagai Objek Wisata di Kampung Srer Distrik Serumuk Kabupaten Sorong Selatan. *Social Science*. Vol. 12 No. 1. 16-25.
- Khoiron, D. R., Rokhmah, D., dan Santose, A. 2023. Sosialisasi Urgensi Pengelolaan Sanitasi Lingkungan di Destinasi Wisata Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Madaniya*. Vol. 4, No. 3. 1019-1024.
- Khotimah, K. dan Astuti, P. B. 2022. Pengaruh Aksesibilitas dan Physical Evidence Terhadap Revisit Intention dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Bocor di Kebumen). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Volume 4 No 4. 547-566.
- Kussudyarsana, K. dan Utami, D. W. 2023. Pengembangan *Cultural Tourism* pada Kampung Wisata Melalui Branding dan Pemasaran Digital. *Jurnal Abdi Psikonomi*. Vol 4 No 2. 155-163.
- Lasaiba, M. A. 2022. Fenomena Geosfer Dalam Perspektif Geografi Telaah Substansi dan Kompleksitas. *Jendela Pengetahuan*. Vol. 15, No. 1. 1–14.
- Maghfira, S. R. dan Aulia, T. F. 2024. Analisis Fasilitas Wisata Ramah Lansia Di Taman Hutan Raya Ir. Djuanda (TAHURA). *Jurnal Darma Agung*. Volume 32, Nomor: 3. 414 - 421.
- Manga, J., Agustinus, M., Escher, K., dan Yordan, B. 2024. Penguatan Potensi Wisata Alam Lembang Buntudatu Melalui Pembenahan Infrastruktur dan Partisipasi Masyarakat. *Community Development Journal*. Vol.5 No. 6. 11810-11814.
- Marie, A. L. 2024. Pengaruh Daya Tarik dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung ke Telaga Biru Cisoka, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*. Volume 29 No.3. 299-311.
- Mickial, dan Putra, I. N. T. D. 2024. Pengaruh Daya Tarik Wisata Kuliner Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan di Destinasi Wisata Pantai Ampenan. *Journal Of Responsible Tourism*. Vol.4, No.1. 247-252.
- Mumtaz, A. T. dan Karmilah, M. 2021. Digitalisasi Wisata di Desa Wisata. *Jurnal Kajian Ruang*. Vol 1 No 1. 1-15.
- Mustofa, D., Asyik, B., dan Miswar, D. 2018. Aksesibilitas Objek Wisata Air Terjun Sinar Tiga di Desa Harapan Jaya Tahun 2018. *Jurnal Penelitian Geografi*. Vol 6 No 4. 1-15.

- Napu, D. M., Nurhidayat, W., Damayanti, E., Moviyanti, Astrie., dan Rahmawati, R. N. 2025. Upaya Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Melalui Fasilitas Di Kampung Buricak Burinong. *Jurnal Ilmu Manajemen*,. Volume 14, Vol 2. 123-136
- Nazarudin, H. dan Sayd, A. I. 2023. Penerapan Teori *Planned Of Behavior* untuk Memprediksi Niat Berkunjung pada Obyek Wisata Kabupaten Lembata di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*. Vol. 8 No. 1. 104-110.
- Nirwana. 2022. Efektivitas Model Pembelajaran Simulasi Berbantuan Permainan Geo Explore pada Mata Pelajaran Geografi Siswa Kelas XI IPS 1 SMA Negeri 6 Kerinci. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*. Volume 12 Nomor 2. 437-444.
- Nugraha, R. N. dan Jerebun, E. 2024. Peningkatan Kualitas Fasilitas Wisata di Schmutzer Ragunan Sebagai Upaya untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung. *Jurnal Ilmiah Wahana Geografi*. Vol 10, No 5. 262-296.
- Nugraha, R. N., Akristi, E. S., dan Muhammad, Z. 2022. Analisis Faktor Yang Memengaruhi Revisit Intention Pada Tamu Hotel Ibis Senen Jakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia*. Vol 6, No 1. 274-282.
- Nurmalinda dan Manvi, K. I. 2022. Analisis Kepuasan Pengunjung Daya Tarik Wisata Talao Pauh Waterfront Kota Pariaman. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. Volume 6 Nomor 1. 2270-2275.
- Pajri, I., Sribudiani, E., dan Pebriandi, P. 2023. Karakteristik Pengunjung Ekowisata Hutan Pinus Bukit Candika Bangkinang, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*. Volume 3 Nomor 6. 8041-8051.
- Pratama, R. F. V dan Adnyana, M. B. (2024). Inovasi dalam Pelatihan Sosialisasi Hospitality untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Wisata Coban Lanang. *JIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(8), 8240-8246.
- Prastowo, I. 2022. Pelatihan Keamanan dan Keselamatan Di Destinasi Wisata Sesuai Standar Nasional Maupun Internasional Bagi Pengelola Pariwisata Di Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Pengabdian Teknologi Tepat Guna*. Vol. 3, No. 1. 37 -46.
- Pratiwi, K. A., Sudarsana, I. M., dan Wardana, I. P. M. A. 2024. Membangun Konsep Niat Berkunjung Kembali ke Desa Wisata di Kabupaten Buleleng Bali. *Jurnal Ekonomi*. Volume 29, No. 03. 528-551.
- Pratiwi, Z., dan Prakosa, A. 2022. Pengaruh Media Sosial, Event Pariwisata, Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Sandboarding Gumuk Pasir Parangkusumo. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*. Vol 11 No 1. 74-94.

- Pusparini, L. P., Prayogi, P. A., dan Mekarini, N. W. 2022. Motivasi Dan Persepsi Wisatawan Yang Berkunjung ke Daya Tarik Wisata Pantai Penimbangan di Kabupaten Buleleng. *Journal Of Tourism And Interdisciplinary Studies (Jotis)*. Vol. 2 No. 1. 41-51.
- Putra, H. R., dan Isnawijayani. 2023. Pengembangan Strategi Promosi Destinasi Wisata Taman Asmara melalui Pelatihan Pemanfaatan Media Sosial. *Bersama : Jurnal Pengabdian Masyarakat*. Vol. 3 No. 1. 19-26.
- Putri, O. A. dan Andriana, A. N. 2022. Analisis Atraksi Amenitas dan Aksesibilitas dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan (Studi Kasus Pantai Biru Kersik Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara). *Jurnal Kajian dan Terapan Pariwisata (JKTP)*. Vol. 2, No.1. 51-58.
- Rachman, F., Yunita, S., Manik, M. M., Girsang, O. B., Safitri, E., Sabri, T. M., Halizah, N., Yasmin, P., dan Juliandi. 2023. Pembangunan Ekosistem Laut Berkelanjutan Melalui Keterlibatan Warga Dalam Pengelolaan Hutan Mangrove Di Desa Tanjung Rejo. *Jurnal Kewarganegaraan*. Vol 20 No 1. 40-52.
- Rahman, A., Ichsan, M., dan Kusdarini. 2025. Pengembangan Potensi Kawasan Wisata Kota Tua di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Ilmu Sosial Politik*. Volume 2 Nomor 1. 18-29.
- Rahmawati, A. dan Azmy, H. 2025. Fasilitas dan Pelayanan Prima: Meningkatkan Minat Wisatawan Untuk Berkunjung Kembali ke Pantai Watulawang, Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*. Volume 10. Nomor 1. 46-56.
- Rahmawati, S. N. dan Anggraeni, P. D. 2024. Analisis Daya Tarik dan Kepuasan Pelanggan Pada Kafe Kopi Chuseyo di Kota Tegal. *Journal of Hospitality dan Tourism*. Vol. 3, No. 1. 1-10.
- Ritonga, S. 2023. Rekapitulasi Rata-Rata Data Hasil Wawancara Calon Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al Bukhary Labuhanbatu Tahun 2023. *Jurnal Pendidikan, Agama dan Sains*. 1-6.
- Saptadi, J. D., Arianto, M. E., dan Rifai, M. 2022. Studi Sarana Prasarana Keselamatan dan Keamanan Wisatawan pada Destinasi Wisata Pantai Parangtritis dan Pantai Baron Tahun 2021. *Jurnal Formil (Forum Ilmiah) KesMas Respati*. Vol. 7, No. 2. 132-147.
- Saputro, M. A., Rossi, F. N., Efendi, T. A., Amelia, D., dan Syafiqah, I. N. 2025. Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Pada Event Solo Menari. *Jurnal Industri Pariwisata*. Vol 7, No. 2. 192-203.
- Saputro, W. E., Sukimin, S., dan Indriastuty, N. 2020. Analisis Daya Tarik Wisata, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada

- Pantai Manggar Segara Sari Balikpapan). *Jurnal GeoEkonomi*. Volume 11 Nomor 1. 56-73.
- Sari, I. P. 2023. Penilaian Potensi Objek Wisata Air Terjun Gunung Betung di Desa Wiyono Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran. *Digilib Unila*.
- Satriani, N. I. dan Susanti, R. 2024. Analisis Daya Tarik Wisata Danau Raja dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau. *Jurnal Kajian Pariwisata dan Perhotelan*. Vol. 02 No. 3. 11-16.
- Sejati, A. E., Sugiarto, A., Anasi, P. T., Utaya, S., dan Syamsul, B. 2022. Tantangan Filsafat Geografi dalam Perkembangan Geografi Terkini: Kajian Ontologi, Epistemologi, Aksiologi, dan Etika. *Majalah Geografi Indonesia*. Vol 36, No 2. 126 -134.
- Sembiring, H., Azzahra, N., Harahap, S. H., dan Nasution, J. 2022. Peran Pembangunan Infrastruktur Terhadap Perkembangan Pariwisata Di Bukit Lawang. *Jurnal Nawasena*. Vol 1 No 3. 1-9.
- Subhaktiyasa, P. G. 2024. Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*. Vol 9 No 4. 2721 – 2731.
- Sunandar, A. A., Jannah, M., dan Raya, F. 2023. Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Pariwisata Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Serang Tahun 2015 - 2021. *Jurbisman (Jurnal Bisnis Manajemen)*. Vol. 1, No. 2. 351-364.
- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., dan Nuraeni. 2024. Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*. Vol 3 (1). 1–12.
- Susianto, B., Johannes, J., dan Yacob, S. 2022. Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Amenitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan pada Desa Wisata Kabupaten Kerinci. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*. Volume 3 Nomor 6. 592-602.
- Syafitri, E. D., Nugroho, R. A., dan Yorika, R. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Daya Tarik Wisata Kebun Raya Balikpapan. *Journal of Indonesia Tourism, Hospitality and Recreation*. Vol 4, No 1. 1-8.
- Tamamudin dan Helmi, S. 2025. Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Islamic Economic And Finance*. Volume 5 Number 1. 35-48.

- Yasin, M., Garancang, S., dan Hamzah, A. A. 2024. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data (Kualitatif dan Kuantitatif). *Journal of International Multidisciplinary Research*. Vol: 2 No: 3. 161-173.
- Yulia, D., Buchori, A., dan Zulkarnain. 2020. Persepsi Wisatawan Terhadap Obyek Wisata Pantai Tirtayasa Desa Way Tataan Kecamatan Teluk Betung Timur. *Jurnal Penelitian Geografi*.
- Zulkarnain dan Miswar, D. 2025. Deskripsi Objek Wisata Puncak Mas Kelurahan Sukadanaham Kota Bandar Lampung. *Jurnal Penelitian Geografi*. Vol 13 No 2.

Buku

- Bafadhal, A. S. 2022. *Manajemen Komplain dan Kualitas Layanan Pariwisata*. Deepublish Publisher (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA): Sleman.
- Mustajab, D. dan Yana, A. 2023. Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan empathy* terhadap Kepuasan Konsumen. *Seminar Nasional Forum Indonesia 2023 Papua*. Vol 1. 722-733.
- Nurhidayati, S. E., Lila, M., Loso, J., A., Titik, H., Darmayasa, Haryani, Irvya Y. R., Mulya, S. H., Amalia, A. A., Rosliyana, B. P. A., dan Abadi, R. 2025. *Pesona Pariwisata Indonesia (Potensi, Pengembangan, dan Inovasi Membangun Destinasi Pariwisata Indonesia)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia: Jambi.
- Rukiah, U. E. C., Utari, E. C., dan Wanda, K. N. 2025. *Keberlanjutan Ekowisata Halal*. Bypass PT Jawa Mediasindo Lestari: Bogor.
- Santoso, W. dan Alfyananda, K. P. 2024. *Geografi Urban dan Pariwisata Berkelanjutan*. Media Nusantara Creative: Malang.
- Sudipa, I. G. I., Rakhmadi, R., Moch., F., Fien, P., Zunan, S., Miftakhul, H., Aniek, S. K., Desak, M. D. U. P., Muhammad, I. B., Yunita, M. A., Siva, D. A., Wildoms, S. 2023. *Penerapan Sistem Informasi di Berbagai Bidang (Sistem Informasi di Indonesia pada masa Revolusi Industri 4.0 menuju era Society 5.0)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia: Jambi.
- Suharto, B., Loso, J., Apriyanto, Abadi, R., Otto, R. P., Wendy, K. T., Ayang, K., Dwi, I. W. Y., Deddy, R. H., Samuel, Sri, E. N., dan Affrida, A. 2024. *Pariwisata Berkelanjutan: Prinsip, Perspektif, dan Praktik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia: Jambi.
- Sunarta, I. N. 2022. *Pengantar Geografi Pariwisata*. Uwais Inspirasi Indonesia: Ponorogo.

Supriaji, U. 2025. *The Power of Hospitality (Jalan Menuju Sukses dengan Ramah Tamah)*. PT. Penerbit Qriset Indonesia: Banjarnegara.

Tetelepta, E. G. 2024. *Geografi Pariwisata*. Insight Mediatama: Mojokerto.

Lainnya

Badan Pusat Statistik Kabupaten Pringsewu. 2022. *Kabupaten Pringsewu dalam Angka*. <https://pringsewukab.bps.go.id/id>. diakses pada 16 September 2024.

Badan Pusat Statistik. 2024. *Kecamatan Sukoharjo dalam Angka*. <https://shorturl.at/ZsO5I>. diakses pada 15 Oktober 2024. 21:52.

Hasanah, M., Sugianta, I. G., dan Miswar, D. 2018. Karakteristik Jalur Arung Jeram di Way Sekampung Provinsi Lampung Tahun 2016. Garuda Kemendikbud. <https://shorturl.at/7vLVB>.

Pulungan, S. A. 2023. Perkembangan Infrastruktur Pariwisata dalam Membentuk Geopolitik Qatar. *ResearchGate*.

Undang- Undang (UU) No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38598/uu-no-10-tahun-2009>. Diakses pada tanggal 8 November 2024 pukul 17.46 WIB.