

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS WISATA
DAN AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG KEMBALI DENGAN KEPUASAN
PENGUNJUNG WISATAWAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI STUDI WISATA TUMPAK SEWU LUMAJANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

Oleh :

SYAIFUR RIZAL

NPM : 22201081103



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

2026

MOTTO

"Kamu boleh menangis karena beratnya proses, tapi ingatlah satu hal, tuhan tidak akan membawamu sejauh ini hanya untuk gagal"



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS WISATA DAN AKSESIBILITAS
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI DENGAN KEPUASAN
PENGUNJUNG WISATAWAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
STUDI WISATA TUMPAK SEWU LUMAJANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen

Oleh :

SYAIFUR RIZAL

22201081103



Tanggal di setujui :
Kamis, 02 Juli 2026

Pembimbing Utama



Rois Arifin, SE., MM.

Pembimbing Pendamping



Satria Putra Utama, SE., MM.



SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS WISATA DAN AKSESIBILITAS
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI DENGAN KEPUASAN
PENGUNJUNG WISATAWAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
STUDI WISATA TUMPAK SEWU LUMAJANG

SYAIFUR RIZAL
NPM. 22201081103

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Hari/tanggal : Kamis, 02 Juli 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



Rois Arifin, SE., MM.

Pembimbing Pendamping



Satria Putra Utama, SE., MM.

Anggota Dewan Penguji Lain



M. Khoirul Anwarodin Brotosuharto, SE., MM.

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar:

SARJANA MANAJEMEN

Pada Hari/tanggal : Kamis, 02 Juli 2026



Dekan

Alifudin, SE., M.SA., Ak.

Ketua Jurusan



Dr. M. Ridwan Basalamah, SE., MM



UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jurusan : Manajemen, Akuntansi, dan Perbankan Syariah

STATUS : UNGGUL



Alamat : Jl. Mayjen Haryono No.193 Malang 65144 telp 0341 - 551932, 551822, Fax - 0341 - 552249

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Nama : Syaifur rizal
NPM : 22201081103
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul :

Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas wisata dan Aksesibilitas terhadap Keputusan Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Pengunjung Wisatawan sebagai Variabel Mediasi Studi Wisata Tumpak Sewu Lumajang

Yang diuji pada tanggal : **02 Juli 2026** adalah benar-benar merupakan hasil karya saya.

Dan saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat atau keseluruhan hasil tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat maupun pikiran penulis lain yang diakui sebagai hasil tulisan saya sendiri, dan dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya secara sengaja maupun tidak sengaja melakukan hal tersebut diatas, maka saya menarik Tugas Akhir yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri dan jika terbukti saya melakukan hal tersebut diatas seolah-olah hasil karya saya sendiri, maka gelar dan ijazah yang diberikan Universitas Islam Malang berhak untuk dibatalkan.

Malang, 01 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,


Syaifur rizal
METERAI TEMPEL
10000
3702BAC0000260762

Ketua Penguji

Anggota

Anggota


Rois Arifin, SE., MM.


Satria Putra Utama, S.E., M.M.


M. Khoirul Anwarodin
Brotesuharto, S.E., M.M.



**POKDARWIS
TUMPAK SEWU SEMERU**
Desa Sidomulyo, Kecamatan Pronojiwo
Kabupaten Lumajang - Jawa Timur

Nomor : 10/POKDARWIS-TSS/VII/2026
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Kepada Yth.
Universitas Islam Malang
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor 642/B41/U.08/D/G.46/TV2026 tanggal 5 Juli 2026 perihal Keterangan Penelitian, bersama ini kami dari Pokdarwis Tumpak Sewu Semeru menyatakan bahwa:

Nama : SYAIFUR RIZAL
Pekerjaan : Mahasiswa (Universitas Islam Malang)
NPM : 22201081103
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Wisata dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Dengan Kepuasan Pengunjung Wisatawan Sebagai Variabel Mediasi Studi Wisata Tumpak Sewu Lumajang.

Telah melaksanakan penelitian pada bulan Februari 2026 s.d Juli 2026 di Tumpak Sewu Semeru.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sidomulyo, 5 Juli 2026
Ketua Pokdarwis
Tumpak Sewu Semeru


ABDUL KARIM

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya skripsi ini dengan penuh rasa syukur saya persembahkan

1. Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, serta rahmat-Nya selama proses penyusunan skripsi ini, sehingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
2. Untuk ke dua orang tua, nenek dan adik ku yang sangat saya sayangi. Skripsi ini saya persembahkan kepada Bapak Habibi, Ibu Musyarofah, Ibu Sidah yang telah saya anggap sebagai ibu sendiri, serta adik saya, Rafa Mahirzam. Terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan yang tiada henti. Semoga skripsi ini menjadi wujud rasa syukur, bakti, dan terima kasih saya kepada keluarga tercinta.
3. Untuk kekasih tercinta, Nur Fifi Yatul Hidayah, S.Pd. Terima kasih telah setia menemani, memberikan doa, dukungan, motivasi, dan menjadi tempat berbagi suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini. Persembahan ini saya tujukan sebagai ungkapan terima kasih dan kasih sayang yang tulus untukmu.
4. Teman-teman terbaik ku. Terima kasih atas dukungan, semangat, bantuan, dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi penyemangat hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Almamater kebanggaan, Kampus Universitas Islam Malang, Terima kasih telah menjadi tempat saya belajar, bertumbuh, dan meraih cita-cita.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita semua, Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat Islam dari kegelapan menuju risalah kebenaran yang terang benderang. Berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul:

“ Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas wisata dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Dengan Kepuasan Pengunjung Wisatawan Sebagai Variabel Mediasi Studi Wisata Tumpak Sewu Lumajang”

Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang (UNISMA), guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai referensi akademik maupun sebagai sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya doa, dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, penulis menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Drs. H. Junaidi, M.Pd., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Malang (UNISMA).
2. Afifudin, SE., M.S.A, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis.
3. Dr. M. Ridwan Basalamah, S.E., MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

4. Rois Arifin, S.E., M.M.. selaku Dosen Pembimbing Utama, atas segala bimbingan, perhatian, dan masukan yang diberikan dengan penuh dedikasi, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Satria Putra Utama, S.E., M.M.. selaku Dosen Pembimbing Pendamping, yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan berbagai koreksi, pandangan, dan masukan yang sangat berarti dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. M. Khoirul Anwarodin Brotosuharto, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian, masukan, dan koreksi yang berharga demi penyempurnaan skripsi ini.
7. Ayahanda tercinta, Bapak Habibi, sosok yang mengajarkan arti kerja keras, keteguhan, dan pengorbanan tanpa banyak kata. Terima kasih atas setiap doa, kasih sayang, serta perjuangan yang tak pernah mengenal lelah demi masa depan saya. Meskipun Ayah tidak berkesempatan mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan, semangat dan kebijaksanaan beliau menjadi pelajaran hidup yang tak ternilai. Gelar Sarjana ini merupakan salah satu wujud dari doa, pengorbanan, dan cinta Ayah. Semoga Allah Swt. senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada Ayah.
8. Mama tercinta, Ibu Musyarofah, sosok luar biasa yang mengajarkan arti ketulusan, kesabaran, dan kasih sayang tanpa batas. Terima kasih atas setiap doa, pengorbanan, serta cinta yang selalu menguatkan saya dalam

setiap langkah. Di setiap keraguan, Mama adalah penenang, dan di setiap perjuangan, Mama adalah sumber kekuatan. Gelar Sarjana ini adalah salah satu buah dari doa, keikhlasan, dan kasih sayang Mama yang tak pernah berhenti mengiringi perjalanan penulis. Semoga Allah Swt. senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada Mama.

9. Ibu Sidah tercinta, yang telah saya anggap sebagai orang tua sendiri. Terima kasih atas segala perhatian, kasih sayang, doa, serta ketulusan yang senantiasa diberikan kepada saya. Kehadiran Ibu tidak hanya menjadi tempat untuk berbagi cerita dan memperoleh nasihat, tetapi juga menjadi sumber semangat yang menguatkan penulis dalam setiap proses kehidupan. Kebaikan dan kepedulian yang Ibu berikan akan selalu menjadi kenangan yang berharga dan tidak akan pernah saya lupakan. Semoga Allah Swt. senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, kebahagiaan, serta membalas setiap kebaikan Ibu dengan pahala yang berlipat ganda.
10. Adikku tercinta, Rafa Mahirzam, terima kasih atas doa, dukungan, dan semangat yang selalu mengiringi setiap langkah penulis. Kehadiranmu menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk terus berjuang dan memberikan yang terbaik. Semoga pencapaian ini dapat menjadi inspirasi untukmu agar terus berani bermimpi, pantang menyerah, dan meraih cita-cita yang diinginkan. Semoga Allah Swt. senantiasa menjaga, membimbing, dan melimpahkan keberkahan dalam setiap langkah hidupmu.
11. Kekasih tercinta, Nur Fifi Yatul Hidayah, S.Pd., terima kasih telah menjadi

bagian dari setiap perjuangan penulis dengan doa, kesabaran, perhatian, dan dukungan yang tulus. Di setiap proses yang tidak mudah, kehadiranmu selalu menjadi penguat dan pengingat bahwa setiap usaha akan menemukan hasilnya. Semoga Allah Swt. senantiasa menjaga langkahmu, melimpahkan keberkahan dalam hidupmu, serta membalas segala kebaikanmu dengan kebahagiaan yang berlipat.

12. Sahabat-sahabat terbaikku, khususnya brian, yaya gento, rosi, yaya kecil, ghifari, anggi, caca, dan lia, terima kasih atas doa, dukungan, kebersamaan, dan setiap cerita yang telah mewarnai perjalanan saya. Teristimewa kepada brian, terima kasih atas kesediaannya meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan, dan semangat yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini. Semoga persahabatan ini senantiasa terjaga, dan semoga Allah Swt. membalas setiap kebaikan kalian dengan keberkahan, kebahagiaan, dan kesuksesan.

Malang, 05 Juli 2026

Syaifur rizal

DAFTAR RIWAYAT PENULIS



Nama Lengkap : Syaifur Rizal
Tempat, Tanggal lahir : Lumajang, 25 April 2003
Nomor Pokok Mahasiswa : 22201081103
Alamat Email : Syaifurrizal906@gmail.com
Nama Orang Tua : Habibi (Ayah)
Musyarofah (Ibu)
Alamat : Dusun Sumbarsari, RT. 009 RW. 004, Desa
Supiturang, Kecamatan Pronojiwo Kabupaten
Lumajang

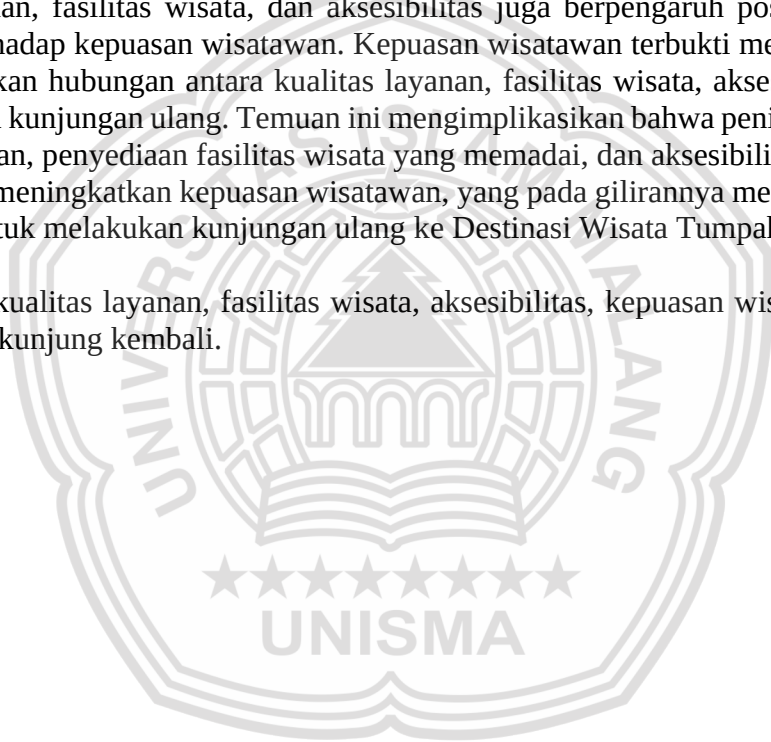
Pendidikan Formal

1. TK Muslimat Nu : 2009-2010
2. MI Miftahul Ulum : 2010-2016
3. MTS Miftahul Ulum : 2016-2019
4. SMK Al Khozini : 2019-2022
5. Universitas Islam Malang ★★★★★ : 2022-2026

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas wisata, dan aksesibilitas terhadap keputusan kunjungan ulang, dengan kepuasan wisatawan sebagai variabel mediasi di Destinasi Wisata Tumpak Sewu, Kabupaten Lumajang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian terdiri dari 99 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan perangkat lunak *SmartPLS 4.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, fasilitas wisata, aksesibilitas, dan kepuasan wisatawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kunjungan ulang. Selain itu, kualitas layanan, fasilitas wisata, dan aksesibilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan terbukti memediasi secara signifikan hubungan antara kualitas layanan, fasilitas wisata, aksesibilitas, dan keputusan kunjungan ulang. Temuan ini mengimplikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan, penyediaan fasilitas wisata yang memadai, dan aksesibilitas yang mudah dapat meningkatkan kepuasan wisatawan, yang pada gilirannya mendorong wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang ke Destinasi Wisata Tumpak Sewu.

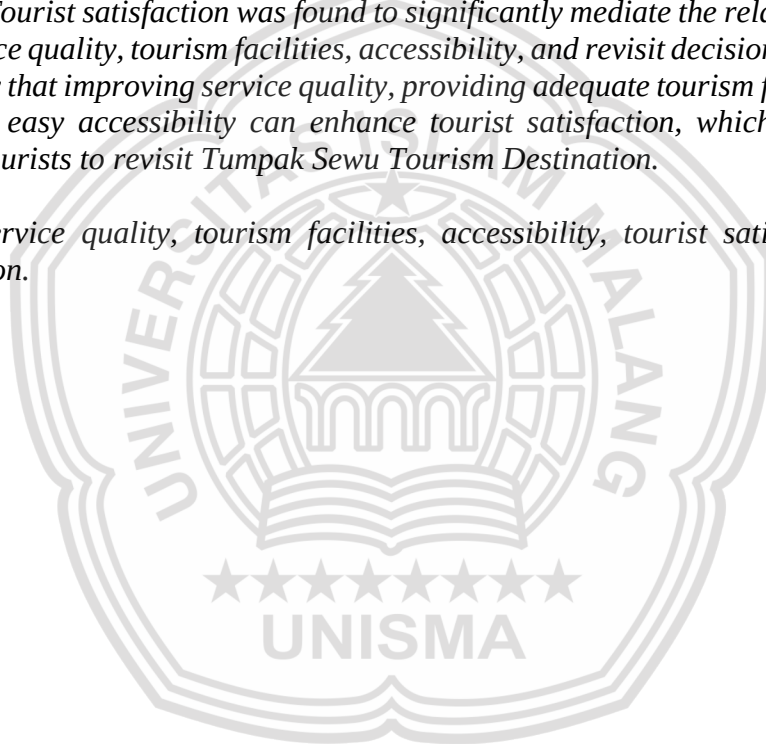
Kata kunci: kualitas layanan, fasilitas wisata, aksesibilitas, kepuasan wisatawan, keputusan berkunjung kembali.



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, tourism facilities, and accessibility on revisit decisions, with tourist satisfaction serving as a mediating variable at Tumpak Sewu Tourism Destination, Lumajang Regency. This research employed a quantitative approach using a survey method. The sample consisted of 99 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS 4.0. The findings indicate that service quality, tourism facilities, accessibility, and tourist satisfaction have a positive and significant effect on revisit decisions. Furthermore, service quality, tourism facilities, and accessibility also have a positive and significant effect on tourist satisfaction. Tourist satisfaction was found to significantly mediate the relationship between service quality, tourism facilities, accessibility, and revisit decisions. These findings imply that improving service quality, providing adequate tourism facilities, and ensuring easy accessibility can enhance tourist satisfaction, which in turn encourages tourists to revisit Tumpak Sewu Tourism Destination.

Keywords: service quality, tourism facilities, accessibility, tourist satisfaction, revisit intention.



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Wisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan penting dalam perekonomian baik di tingkat daerah maupun nasional. Kegiatan wisata tidak hanya berfungsi sebagai sarana rekreasi dan hiburan, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan pendapatan masyarakat, menciptakan lapangan kerja, serta mendorong perkembangan infrastruktur dan pelestarian budaya lokal. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan proses globalisasi, minat masyarakat untuk melakukan perjalanan wisata, baik di dalam negeri maupun ke luar negeri, terus mengalami peningkatan. perkembangan pariwisata Indonesia dalam periode 2017 hingga 2025 menunjukkan dinamika yang fluktuatif, dipengaruhi oleh faktor eksternal global namun diiringi dengan optimisme menuju pemulihan berkelanjutan. Puncak prestasi sektor ini terjadi pada tahun 2019, di mana Indonesia berhasil mencatatkan rekor kunjungan wisatawan mancanegara sebesar 16,11 juta (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020). Pencapaian ini merupakan buah dari strategi pariwisata nasional yang intensif, dengan fokus pada "10 Bali Baru" dan pemasaran digital untuk memperluas daya tarik destinasi. Namun, kemajuan ini terhenti secara drastis dengan merebaknya pandemi COVID-19 pada awal 2020, yang menyebabkan penurunan wisatawan mancanegara hingga 75,5% pada tahun 2021 (Badan Pusat Statistik, 2022). Menghadapi krisis ini, pemerintah dan pelaku industri melakukan transformasi strategi dengan mengedepankan *Sustainable Tourism* dan *Quality Tourism*, serta mendorong pariwisata domestik

melalui program Bangga Berwisata di Indonesia untuk menjaga perputaran ekonomi sektor tersebut. Memasuki era endemi dan didukung oleh kebijakan Visa on Arrival yang diperluas serta *event* kelas dunia seperti Formula 1 di Lombok dan Sail Morotai, pariwisata Indonesia mulai menunjukkan tanda-tanda kebangkitan yang signifikan. Optimisme ini tertuang dalam target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024, yang kemudian diperkuat dengan visi menuju Indonesia Emas 2045. Pemerintah memproyeksikan kunjungan wisatawan mancanegara dapat mencapai angka 14-17 juta pada tahun 2025 (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Baparekraf, 2023), dengan fokus pada pariwisata yang berkelanjutan, berkualitas, dan berbasis komunitas. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis efektivitas strategi pemulihan pascapandemi dan faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan pariwisata Indonesia menuju target tahun 2025.

Tumpak Sewu merupakan salah satu objek wisata alam yang terletak di Kabupaten Lumajang, Jawa Timur, yang dikenal dengan keindahan air terjunnya yang spektakuler. Air terjun ini memiliki ketinggian sekitar 120 meter dan terdiri dari banyak aliran air yang membentuk tirai air yang luas, sehingga sering disebut sebagai “air terjun seribu”. Keunikan dan keindahan alam Tumpak Sewu menjadikannya destinasi favorit bagi wisatawan lokal maupun mancanegara yang mencari pengalaman wisata alam yang menantang dan memukau. Selain menawarkan panorama yang menawan, Tumpak Sewu juga berpotensi memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian masyarakat sekitar melalui pengembangan sektor pariwisata. Oleh karena itu, pemahaman mengenai faktor-

faktor yang memengaruhi kunjungan dan kepuasan wisatawan di Tumpak Sewu menjadi penting untuk mendukung pengelolaan dan pengembangan wisata yang berkelanjutan di kawasan tersebut.

Wisata Tumpak Sewu di Lumajang merupakan salah satu destinasi unggulan Jawa Timur yang dikenal dengan panorama air terjun bertingkat menyerupai tirai, sehingga menarik minat wisatawan domestik maupun mancanegara. Tingginya arus kunjungan setiap tahun menunjukkan bahwa daya tarik alam yang unik menjadi magnet utama, namun fenomena di lapangan memperlihatkan adanya variasi pengalaman pengunjung terkait kualitas layanan, kelengkapan fasilitas wisata, dan tingkat aksesibilitas menuju lokasi yang relatif menantang. Beberapa wisatawan melaporkan keterbatasan fasilitas pendukung seperti area istirahat, jalur trackig yang cukup ekstrem, serta layanan petugas yang belum sepenuhnya konsisten, sehingga mempengaruhi kepuasan mereka selama berkunjung. Kondisi ini berdampak pada keputusan wisatawan apakah mereka bersedia melakukan kunjungan kembali. Oleh karena itu, fenomena tersebut penting diteliti untuk memahami bagaimana peran kualitas layanan, fasilitas wisata, dan aksesibilitas dalam membentuk kepuasan pengunjung sekaligus mendorong keputusan berkunjung ulang pada destinasi wisata Tumpak Sewu.

Keputusan berkunjung ulang adalah kecenderungan wisatawan untuk kembali mengunjungi suatu destinasi, yang sangat dipengaruhi oleh pengalaman positif dan kepuasan yang mereka rasakan, serta keinginan untuk merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain guna membangun loyalitas (Huda et al., 2022).

Secara empiris, Wisata Bukit Kayoe Putih di Kabupaten Mojokerto menghadapi tantangan dalam mempertahankan minat wisatawan, dengan penurunan jumlah kunjungan sebesar 4,46% dari 124.726 orang pada tahun 2022 menjadi 119.443 orang pada tahun 2023, mengindikasikan adanya isu terkait pelayanan, fasilitas, atau kepuasan pengunjung yang perlu ditangani untuk mendorong keputusan berkunjung ulang (Widya et al., 2025). Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas wisata secara positif dan signifikan memengaruhi kepuasan pengunjung, di mana petugas yang ramah, sigap, profesional, serta lingkungan yang bersih dan terawat (Widya et al., 2025), bersama dengan fasilitas lengkap seperti akses jalan yang baik, tempat duduk, kafe, gazebo, toilet bersih, musholla, dan area parkir yang luas (Widya et al., 2025), berkontribusi pada pengalaman menyenangkan dan kepuasan. Kualitas pelayanan juga secara langsung dan signifikan mendorong keputusan berkunjung ulang, terutama bagi wisatawan usia produktif yang lebih selektif (Widya et al., 2025) namun fasilitas wisata tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap keputusan berkunjung ulang, menunjukkan bahwa faktor pengalaman emosional dan interaksi sosial lebih dominan (Chairunnissa et al., 2025). Kepuasan pengunjung, yang diukur dari kegembiraan, frekuensi kunjungan, keinginan berbagi pengalaman, dan kesediaan memberi masukan, terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan yang kuat terhadap keputusan berkunjung ulang, membangun keterikatan emosional dan sosial yang mendorong loyalitas (Chairunnissa et al., 2025) Lebih lanjut, kepuasan pengunjung berperan sebagai mediator parsial, yang berarti kualitas pelayanan dan fasilitas wisata memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap

keputusan berkunjung ulang melalui kepuasan pengunjung; pelayanan yang baik menumbuhkan rasa puas yang mendorong niat kembali (Widya et al., 2025), dan fasilitas yang memadai, khususnya yang sesuai dengan tujuan utama pengunjung seperti kolam renang, membentuk kepuasan yang menjadi dasar kuat untuk loyalitas dan kunjungan ulang (Widya et al., 2025). Dalam konteks ini, "aksesibilitas wisata" tidak dianalisis sebagai variabel terpisah, meskipun akses jalan yang baik disebutkan sebagai bagian dari fasilitas yang mendukung kepuasan.

Kualitas layanan adalah sejauh mana layanan yang diterima pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka (Huda et al., 2022). Di *Hortimart Agro Center* Bawen, kualitas pelayanan dinilai sangat baik dengan skor rata-rata \$4.34\$, di mana karyawan berupaya memberikan layanan maksimal dan terus melakukan perbaikan. Namun, meskipun demikian, keluhan pengunjung meningkat dan target kunjungan belum tercapai dalam beberapa tahun terakhir, menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk memastikan kualitas layanan secara konsisten memenuhi harapan (Huda et al., 2022). Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung; pelayanan yang baik, yang sesuai dengan harapan, secara langsung meningkatkan rasa puas (Huda et al., 2022). Kepuasan ini kemudian menjadi pendorong utama keputusan pengunjung untuk kembali berkunjung, karena pelayanan yang memuaskan menumbuhkan loyalitas dan komitmen (Huda et al., 2022). Bahkan, kepuasan pengunjung bertindak sebagai mediator penuh, yang berarti kualitas layanan lebih efektif dalam mendorong keputusan berkunjung kembali ketika dimediasi oleh kepuasan yang dirasakan pengunjung, dengan pengaruh tidak langsung yang lebih

besar daripada pengaruh langsungnya (Huda et al., 2022). Meskipun fasilitas wisata juga penting dan memengaruhi kepuasan serta keputusan berkunjung kembali, dan juga dimediasi oleh kepuasan pengunjung, fokus utama di sini adalah bagaimana kualitas layanan secara fundamental membentuk kepuasan yang kemudian mengarah pada niat untuk kembali. Variabel "aksesibilitas wisata" tidak dibahas secara eksplisit dalam penelitian ini.

Fasilitas wisata merupakan elemen krusial dalam pengembangan destinasi, yang secara konseptual terbagi menjadi fasilitas utama, pendukung, dan penunjang. Fasilitas utama mencakup sarana esensial yang mutlak diperlukan oleh wisatawan, dengan penekanan pada aspek kebersihan, kenyamanan, dan estetika JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen, 2022). Selanjutnya, fasilitas pendukung berfungsi melengkapi fasilitas utama, meliputi akomodasi, area kuliner, tempat parkir, pusat perbelanjaan, dan akses transportasi, yang indikator kualitasnya mencakup pelayanan, kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keindahan (Chairunnissa et al., 2025). Sementara itu, fasilitas penunjang, seperti toilet umum, pemandu wisata, pusat informasi, dan area parkir, dirancang untuk memenuhi kebutuhan dasar wisatawan selama kunjungan mereka (*Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 2017; *Jurnal Ilmiah Global Education*, 2024). Secara empiris, studi kasus di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk, Jakarta, menunjukkan bahwa meskipun fasilitas seperti jalur pejalan kaki, papan observasi, dan edukasi ekosistem mangrove telah tersedia, persepsi pengunjung mengindikasikan bahwa kualitas fasilitas tersebut belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi, terutama jika dibandingkan dengan harga tiket (*Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 2025). Meskipun

demikian, ketersediaan fasilitas yang memadai, termasuk aksesibilitas, kebersihan, dan keberadaan pemandu wisata, terbukti secara signifikan meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pengunjung (Jurnal Ilmiah Pariwisata, 2025). Dalam konteks hubungan dengan keputusan berkunjung, penelitian ini mengonfirmasi bahwa fasilitas wisata memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora, 2022; JoTHH: *Journal of Tourism and Hospitality Horizon*, 2024; Jurnal Bisnis Darmajaya, 2023; *Journal of Responsible Tourism*, 2022; Jurnal Ilmiah Pariwisata, 2025). Kepuasan ini, pada gilirannya, merupakan prediktor kuat terhadap keputusan untuk kembali berkunjung (JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen), 2022; 4th *International Conference on Tourism, Gastronomy, and Tourist Destination* (TGDIC), 2023; Jurnal Ilmiah Pariwisata, 2024; (Chairunnissa et al., 2025). Menariknya, meskipun fasilitas esensial untuk kenyamanan, pengaruh langsung fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali tidak signifikan (Chairunnissa et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor non-fisik seperti pengalaman emosional, nilai sosial, dan kesan personal mungkin lebih dominan dalam memotivasi kunjungan ulang (Chairunnissa et al., 2025). Namun, fasilitas wisata terbukti memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali melalui mediasi kepuasan pengunjung, menegaskan bahwa fasilitas berkualitas berkontribusi pada kepuasan yang kemudian mendorong loyalitas pengunjung (Media Bina Ilmiah, 2024; JRP: Jurnal Riset Pemasaran, 2023; (Chairunnissa et al., 2025)

Aksesibilitas dalam pariwisata merujuk pada kemudahan dan kenyamanan wisatawan dalam mencapai suatu destinasi, yang meliputi faktor-faktor seperti jarak, sarana transportasi, kondisi jalan, dan waktu tempuh. Konsep ini menekankan pentingnya tersedianya infrastruktur transportasi yang memadai agar destinasi dapat dijangkau dengan mudah oleh pengunjung (Chairunnissa et al., 2025). Secara empiris, penelitian di berbagai lokasi wisata, termasuk Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk, menunjukkan bahwa aksesibilitas yang baik berkontribusi positif terhadap pengalaman pengunjung, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kenyamanan perjalanan (Chairunnissa et al., 2025). Dalam kaitannya dengan keputusan berkunjung, aksesibilitas terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap minat wisatawan untuk mengunjungi dan kembali ke suatu destinasi. Kemudahan akses tidak hanya mempermudah perjalanan, tetapi juga meningkatkan kepuasan pengunjung selama berada di lokasi, yang pada akhirnya mendorong niat untuk melakukan kunjungan ulang (Rumlus & Eviana, 2024; Oktavia et al., 2023; Wibowo et al., 2023). Beberapa studi juga mengungkapkan bahwa pengaruh aksesibilitas terhadap keputusan berkunjung sering kali bersifat tidak langsung, di mana aksesibilitas meningkatkan kepuasan pengunjung terlebih dahulu sebelum memengaruhi keputusan kunjungan kembali (Chairunnissa et al., 2025). Oleh karena itu, aksesibilitas merupakan variabel penting yang berperan dalam membentuk keputusan berkunjung melalui peningkatan kenyamanan dan kepuasan wisatawan (Chairunnissa et al., 2025).

Berdasarkan uraian latar belakang, permasalahan yang ada, Serta *gap riset* mengenai keputusan berkunjung kembali wisatawan yang ditinjau dari kualitas layanan, fasilitas wisata, aksesibilitas, dan kepuasan wisatawan sehingga dijadikan penelitian dengan judul “ **Pengaruh kualitas layanan, fasilitas wisata dan aksesibilitas terhadap keputusan berkunjung kembali dengan kepuasan pengunjung wisatawan sebagai variabel mediasi studi wisata tumpak sewu lumajang**”

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan konteks yang telah dijelaskan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan berkunjung kembali wisata Tumpak Sewu Lumajang?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap keputusan berkunjung kembali wisata Tumpak Sewu Lumajang?
3. Bagaimana pengaruh aksesibilitas terhadap keputusan berkunjung kembali wisata Tumpak Sewu Lumajang?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan wisatawan terhadap keputusan berkunjung kembali wisata Tumpak Sewu Lumajang?
5. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan Tumpak Sewu Lumajang?
6. Bagaimana pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan Tumpak Sewu Lumajang?

7. Bagaimana pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan Tumpak Sewu Lumajang?
8. Bagaimana kepuasan wisatawan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan berkunjung kembali wisata Tumpak Sewu Lumajang?
9. Bagaimana kepuasan wisatawan memediasi pengaruh fasilitas terhadap keputusan berkunjung kembali wisata Tumpak Sewu Lumajang?
10. Bagaimana kepuasan wisatawan memediasi pengaruh aksesibilitas terhadap keputusan berkunjung kembali wisata Tumpak Sewu Lumajang?

1.3 Tujuan dan manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan berkunjung kembali di wisata tumpak sewu Lumajang
- b. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap keputusan berkunjung kembali di wisata tumpak sewu Lumajang
- c. Untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas terhadap keputusan berkunjung kembali di wisata tumpak sewu Lumajang
- d. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di wisata tumpak sewu Lumajang
- e. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di wisata tumpak sewu Lumajang
- f. Untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan di wisata tumpak sewu Lumajang

- g. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan wisatawan terhadap keputusan berkunjung kembali di wisata tumpak sewu
- h. Untuk menganalisis peran mediasi kepuasan wisatawan dalam hubungan antara kualitas layanan dan keputusan berkunjung kembali di wisata tumpak sewu Lumajang
- i. Untuk menganalisis peran mediasi kepuasan wisatawan dalam hubungan antara fasilitas dan keputusan berkunjung kembali di wisata tumpak sewu Lumajang
- j. Untuk menganalisis peran mediasi kepuasan wisatawan dalam hubungan antara aksesibilitas dan keputusan berkunjung kembali di wisata tumpak sewu Lumajang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pariwisata dan manajemen layanan. Penelitian ini bertujuan untuk memperkuat pemahaman mengenai hubungan antara kualitas layanan, fasilitas wisata, aksesibilitas, kepuasan wisatawan, dan keputusan berkunjung kembali. Selain itu, penelitian ini juga menguji peran kepuasan wisatawan sebagai variabel mediasi dalam konteks destinasi wisata alam, khususnya di Tumpak Sewu Lumajang. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menambah referensi ilmiah yang berguna untuk penelitian selanjutnya yang mengkaji faktor-faktor serupa di lokasi atau konteks yang berbeda.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Pengelola Wisata Tumpak Sewu Lumajang

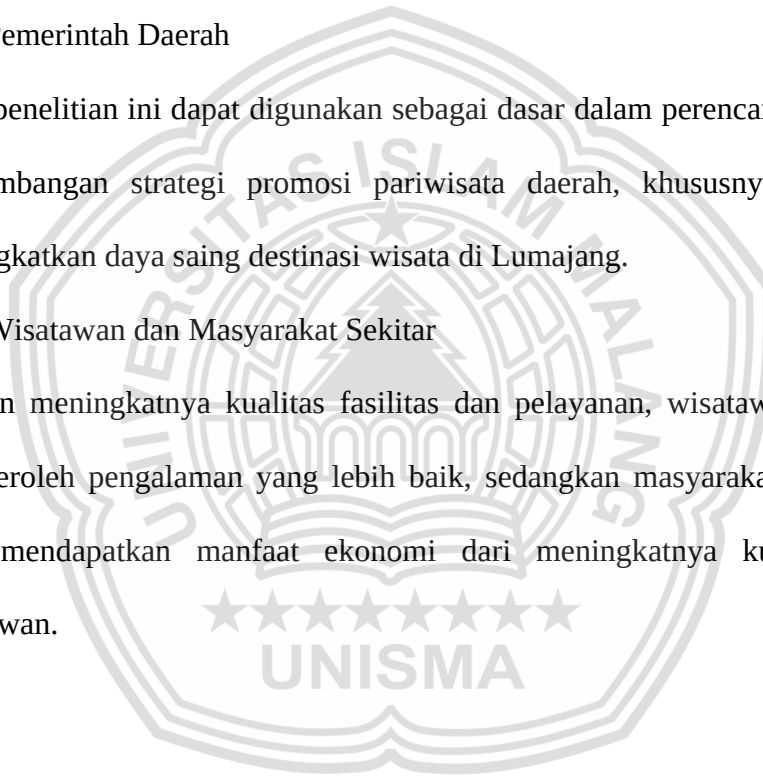
Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki fasilitas wisata, serta memperkuat aksesibilitas agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengunjung.

2) Bagi Pemerintah Daerah

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam perencanaan dan pengembangan strategi promosi pariwisata daerah, khususnya dalam meningkatkan daya saing destinasi wisata di Lumajang.

3) Bagi Wisatawan dan Masyarakat Sekitar

Dengan meningkatnya kualitas fasilitas dan pelayanan, wisatawan akan memperoleh pengalaman yang lebih baik, sedangkan masyarakat sekitar akan mendapatkan manfaat ekonomi dari meningkatnya kunjungan wisatawan.



BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan, fasilitas wisata dan aksesibilitas terhadap keputusan berkunjung kembali dengan kepuasan pengunjung wisatawan sebagai variabel mediasi studi wisata tumpak sewu lumajang sebagai variabel mediasi dengan menggunakan pendekatan *structural equation model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali pada objek wisata Tumpak Sewu Lumajang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, seperti keramahan petugas, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, serta kenyamanan fasilitas, maka semakin tinggi keinginan wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang. Pengalaman pelayanan yang positif mampu menciptakan kepuasan dan kepercayaan wisatawan terhadap destinasi wisata. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas layanan berperan penting dalam meningkatkan minat dan keputusan berkunjung kembali. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan secara konsisten menjadi strategi efektif dalam mempertahankan pengunjung dan meningkatkan loyalitas wisatawan di objek wisata Tumpak Sewu Lumajang.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini, variabel fasilitas wisata terbukti

berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali di objek wisata Tumpak Sewu Lumajang. Artinya, semakin baik fasilitas yang tersedia seperti area parkir, kebersihan toilet, tempat ibadah, akses jalan, tempat istirahat, serta sarana pendukung lainnya, maka semakin tinggi pula minat wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang. Fasilitas yang memadai mampu memberikan kenyamanan, kemudahan, dan pengalaman berwisata yang menyenangkan sehingga meningkatkan kepuasan pengunjung. Dengan demikian, pengelola objek wisata Tumpak Sewu Lumajang perlu terus meningkatkan kualitas dan kelengkapan fasilitas sebagai upaya mendorong wisatawan untuk kembali berkunjung.

3. Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali wisatawan di objek wisata Tumpak Sewu Lumajang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kemudahan akses menuju lokasi wisata, maka semakin besar kemungkinan wisatawan melakukan kunjungan ulang. Aksesibilitas tersebut meliputi kondisi jalan, ketersediaan transportasi, petunjuk arah yang jelas, kemudahan menjangkau lokasi, serta efisiensi waktu tempuh. Kemudahan akses yang aman dan nyaman mampu meningkatkan pengalaman wisatawan sehingga mendorong minat untuk kembali berkunjung. Sebaliknya, akses yang sulit atau kurang memadai dapat menurunkan keinginan wisatawan untuk datang kembali. Dengan demikian, peningkatan kualitas aksesibilitas menjadi faktor penting dalam mendorong loyalitas dan kunjungan ulang wisatawan ke objek wisata Tumpak Sewu Lumajang.

4. Kepuasan wisatawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali ke objek wisata Tumpak Sewu Lumajang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, kenyamanan, serta pengalaman selama berkunjung, maka semakin besar keinginan wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang. Kepuasan wisatawan menjadi faktor penting karena tidak hanya menciptakan kesan positif, tetapi juga mendorong loyalitas wisatawan terhadap destinasi. Dengan demikian, pengelola objek wisata Tumpak Sewu Lumajang perlu terus meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman wisatawan agar minat berkunjung kembali tetap terjaga serta jumlah kunjungan dapat berkelanjutan.
5. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Tumpak Sewu Lumajang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan pengelola, maka semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan. Kualitas layanan tersebut meliputi keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kebersihan area wisata, keamanan, serta kenyamanan fasilitas. Apabila aspek-aspek tersebut terpenuhi dengan baik, wisatawan akan memperoleh pengalaman berkunjung yang menyenangkan sehingga merasa puas. Dengan demikian, kualitas layanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan sekaligus mendukung daya tarik dan keberlanjutan objek wisata Tumpak Sewu Lumajang.

6. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Tumpak Sewu Lumajang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang tersedia, maka semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan yang dirasakan selama berkunjung. Fasilitas seperti area parkir, toilet, tempat ibadah, tempat istirahat, pusat informasi, tempat makan, serta akses jalan yang memadai mampu memberikan kenyamanan dan menunjang kebutuhan pengunjung. Selain itu, kondisi fasilitas yang bersih, terawat, dan berfungsi dengan baik juga mencerminkan kualitas pengelolaan destinasi wisata. Kepuasan wisatawan yang tercipta dari fasilitas yang baik dapat mendorong keinginan untuk berkunjung kembali maupun merekomendasikan Tumpak Sewu Lumajang kepada orang lain. Oleh karena itu, pengelola perlu terus melakukan pemeliharaan dan pengembangan fasilitas agar daya tarik serta daya saing destinasi wisata tetap meningkat.
7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Tumpak Sewu Lumajang. Semakin baik kemudahan akses menuju lokasi wisata, seperti kondisi jalan yang memadai, petunjuk arah yang jelas, ketersediaan transportasi, serta waktu tempuh yang efisien, maka semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan. Kemudahan dalam mencapai destinasi memberikan kenyamanan dan pengalaman berwisata yang lebih menyenangkan, sehingga meningkatkan penilaian positif wisatawan terhadap Tumpak

Sewu Lumajang. Dengan demikian, aksesibilitas menjadi faktor penting yang perlu terus ditingkatkan oleh pengelola guna menjaga dan meningkatkan kepuasan wisatawan.

8. Kepuasan wisatawan mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan berkunjung kembali secara positif dan signifikan pada objek wisata Tumpak Sewu Lumajang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola, maka kepuasan wisatawan akan semakin meningkat dan mendorong keinginan untuk melakukan kunjungan ulang. Kualitas layanan tidak hanya berpengaruh langsung terhadap keputusan berkunjung kembali, tetapi juga melalui terciptanya pengalaman yang memuaskan bagi wisatawan. Oleh karena itu, pengelola Tumpak Sewu Lumajang perlu menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan agar kepuasan wisatawan tetap terjaga dan minat berkunjung kembali semakin tinggi.
9. Kepuasan wisatawan terbukti mampu memediasi pengaruh fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali secara positif dan signifikan pada objek wisata Tumpak Sewu Lumajang. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas wisata yang memadai, seperti kebersihan area, kelengkapan sarana pendukung, kenyamanan tempat, aksesibilitas, dan keamanan, dapat meningkatkan kepuasan wisatawan sehingga mendorong keinginan untuk melakukan kunjungan ulang. Semakin baik kualitas fasilitas yang disediakan pengelola, maka semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan dan semakin besar keputusan untuk kembali berkunjung. Oleh karena itu,

pengelola Tumpak Sewu Lumajang perlu terus meningkatkan kualitas fasilitas secara berkelanjutan agar kepuasan wisatawan tetap terjaga serta minat kunjungan ulang semakin meningkat.

10. Kepuasan wisatawan terbukti mampu memediasi pengaruh aksesibilitas terhadap keputusan berkunjung kembali ke objek wisata Tumpak Sewu Lumajang secara positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik aksesibilitas destinasi, seperti kondisi jalan yang memadai, kemudahan rute perjalanan, ketersediaan transportasi, serta petunjuk arah yang jelas, maka semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan. Kepuasan tersebut kemudian mendorong wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang di masa mendatang. Dengan demikian, aksesibilitas tidak hanya berpengaruh langsung terhadap keputusan berkunjung kembali, tetapi juga secara tidak langsung melalui kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, peningkatan aksesibilitas di Tumpak Sewu Lumajang menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan serta membangun loyalitas wisatawan.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil penelitian. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada objek wisata Tumpak Sewu Lumajang, sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan pada destinasi wisata lain yang memiliki karakteristik berbeda. Kedua, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan pendekatan persepsi responden, sehingga jawaban yang diberikan sangat bergantung pada subjektivitas

masing-masing wisatawan pada saat mengisi instrumen penelitian. Ketiga, variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada aksesibilitas, kepuasan wisatawan, dan keputusan berkunjung kembali, sehingga masih terdapat faktor lain di luar model penelitian yang berpotensi memengaruhi keputusan wisatawan, seperti kualitas pelayanan, harga, daya tarik wisata, fasilitas, serta promosi. Keempat, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional, sehingga hanya menggambarkan kondisi pada satu periode waktu tertentu dan belum mampu menjelaskan perubahan perilaku wisatawan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek penelitian, menambah variabel lain yang relevan, serta menggunakan metode longitudinal atau pendekatan campuran agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa kekurangan baik dari hasil maupun temuan pada lapangan, maka dari itu peneliti menghadirkan beberapa saran.

1. Bagi pengelola Wisata

Pengelola objek wisata Tumpak Sewu Lumajang untuk terus meningkatkan aspek aksesibilitas destinasi, seperti perbaikan kondisi jalan menuju lokasi wisata, penambahan petunjuk arah yang jelas, penyediaan area parkir yang memadai, serta peningkatan ketersediaan sarana transportasi pendukung. Selain itu, pengelola juga perlu menjaga kebersihan, keamanan, kenyamanan, serta kualitas pelayanan kepada wisatawan agar tingkat kepuasan pengunjung tetap terjaga. Pengelola dapat

memanfaatkan media digital dan promosi berbasis teknologi untuk memberikan informasi akses perjalanan, harga tiket, fasilitas, serta kondisi cuaca sehingga wisatawan dapat merencanakan kunjungan dengan lebih baik. Dengan demikian, kepuasan wisatawan dapat meningkat dan mendorong keputusan berkunjung kembali ke Tumpak Sewu Lumajang.

2. Bagi peneliti selanjutnya

disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi keputusan berkunjung kembali, seperti kualitas pelayanan, citra destinasi, promosi, fasilitas wisata, harga, maupun pengalaman wisatawan. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat memperluas objek penelitian pada destinasi wisata lain agar diperoleh perbandingan hasil yang lebih beragam. Selain itu, penggunaan metode penelitian kualitatif atau mixed methods dapat dipertimbangkan untuk menggali informasi yang lebih mendalam mengenai perilaku wisatawan, sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan bermanfaat bagi pengembangan sektor pariwisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, U., Soelistya, D., & Suyoto, S. (2025). Pengaruh Atraksi Wisata, Amenitas Dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Yang Dimediasi Citra Destinasi Di Wisata Religi Makam Sunan Giri Kabupaten Gresik. *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(1 SE-Articles), 152–168. <https://jurnal.feb-umi.id/index.php/PARADOKS/article/view/1087>
- Andriana, A. N. eka gusti rhokayah. (2021). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas, dan Aksesibilitas terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan di Pantai Istana Amal Kabupaten Penajam Paser Utara. *Jurnal Kajian Dan Terapan Pariwisata*, 2(1), 10–18. <https://doi.org/10.53356/diparojs.v2i1.43>
- Chairunnissa, N., Nurbaeti, N., Wulan, S., Mariati, S., & Muhandiansyah, D. (2025a). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi, di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk, Jakarta | Jurnal Ilmiah Pariwisata. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 30(1), 51–65. <https://jurnalpariwisata.iptrisakti.ac.id/index.php/JIP/article/view/1809>
- Chairunnissa, N., Nurbaeti, N., Wulan, S., Mariati, S., & Muhandiansyah, D. (2025b). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi, di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk, Jakarta | Jurnal Ilmiah Pariwisata. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 30(1), 51–65. <https://jurnalpariwisata.iptrisakti.ac.id/index.php/JIP/article/view/1809>
- ELFAJRY, A.-Z. M. (2025). PENGARUH KONTEN TIKTOK @FLORAWISATA.SANTERRA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KE FLORAWISATA SANTERRA DE LAPONTE. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Febrianto, I. G. A., & Anggani, M. F. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan yang menginap di homestay desa wisata taro. *Journal of Culinary, Hospitality, Digital & Creative Arts and Event*, 1(1), 1–9.
- Ghozali. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 26. In *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Ghozali latan. (2015). *Partial Least Square*.
- Ginting, F., Situmorang, I. K., & Tarigan, J. S. (2022). Pengaruh Daya Tarik Dan Kualitas Layanan Terhadap Putusan Berkunjung Kembali Wisatawan Kaldera Toba. *Konferensi Nasional Sosial Dan Engineering Politeknik Negeri Medan*, 3, 13–21.
- Haryono, S. (2016). Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS 22.00, LISREL 8.80 dan Smart PLS 3.0. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 450.
- Huda, N. N., Suryoko, S., & 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*, 11(2), 198–206. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34405>
- Keller, K. (2016). Severo Ochoa, winner of the Nobel Prize for physiology and medicine. His life and work. In *Boletin cultural e informativo - Consejo General de Colegios Medicos de España* (Vol. 22).
- Khotimah. (2022). Pengaruh Aksesibilitas dan Physical Evidence Terhadap Revisit Intention dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 4(4), 547–566. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v4i4.148>
- Kurniawan, R., & Hanifah, R. D. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Revisit Intention Dengan Kepuasan Tamu Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus: Novotel Jakarta Gajah Mada). *Ultima Management : Jurnal Ilmu Manajemen*, July, 131–146. <https://doi.org/10.31937/manajemen.v15i1.3200>
- Lestari, A. A., Yuliviona, R., & Liantifa, M. (2023). Pengaruh Lokasi, Fasilitas dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali. *Jurnal Ekobistek*, 12(2), 587–592. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v12i2.601>
- Maulana, M. S. I., Nursaidah, N., & W, Y. G. (2025). Pengaruh Aksesibilitas, Pengalaman Wisata dan Kepuasan Wisatawan terhadap Keputusan Berkunjung Kembali di Wisata Gunung Rante Banyuwangi. *Jurnal Simki Economic*, 8(2), 350–363. <https://doi.org/10.29407/jse.v8i2.1193>
- Nugraha, Y., & Feny, M. A. F. (2021). Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Daya Tarik Wisata Taman Nostalgia Kota Kupang. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 17(2), 13–23. <https://doi.org/10.53691/jpi.v17i2.244>
- Putri, G. S., Nurhasan, R., & Adiatma, D. (2024). Citra Destinasi dan Aksesibilitas pada Kepuasan Wisatawan di Karacak Valley Garut. *Journal of Sociology Research and Education*, 5(2), 851. <https://doi.org/10.53682/jpjsre.v5i2.9977>
- Riskayanti. (2024). DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI KE OBJEK WISATA SALUPAJAAN DI DESA BATETANGGA.
- Sari, R. D. (2022). Pengaruh Amenitas dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Margasatwa Semarang. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 18(2), 80–90. <https://doi.org/10.56910/gemawisata.v18i2.217>
- Saufan, S. (2025). PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Sudiarta. (2022). KUALITAS LAYANAN DAN DESTINASI WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN UNTUK MENGUNJUNGI KEMBALI DESA WISATA. 4, 508–526.
- Sugiyono. (2023). Metode penelitian Kuantitatif. In *Educacao e Sociedade* (Vol. 1, Issue 1).

http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Educacao_PereiraAS_1.pdf%0Ahttp://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_11/rbcs11_01.htm%0Ahttp://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7845/1/td_2306.pdf%0Ahttps://direitofma2010.files.wordpress.com/2010/

- Suwastawa, I. P. A., Sumerta, I. K., & Aris, K. (2021). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Harga Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Domestik Pada Bali Safari & Marine Park Di Era New Normal Covid 19. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 7(1), 122–133.
- Taning, N. et al. 2022. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Alam Aik Nyet Desa Buwun Sejati. *Journal of Responsible Tourism*, 2(2), 379-392. *JRT Journal Of Responsible Tourism*, 2(2), 379–392. <https://doi.org/10.47492/jrt.v2i2.2173>
- Widya, L., Widyanti, L., Baidlowi, I., & Hidayat, M. S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata terhadap Keputusan Wisatawan Berkunjung Ulang dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening (Studi pada Objek Wisata Bukit Kayoe Putih di Kabupaten Mojokerto). *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi (J-SIME)*, 2(1), 1654–1674.

