Vol: 7 No 1 Tahun E-ISSN: 2775-2216
Diterima Redaksi: 29-01-2026 | Revisi: 05-02-2026 | Diterbitkan: 20-04-2026

Pengaruh Fasilitas Dan Pengalaman Pengunjung Terhadap Loyalitas Pengunjung Destinasi Wisata Taman Nasional Way Kambas

Selfia Alke Mega[1], Antika Marbelia[2]
[1,2]Program Studi Manajemen, Universitas Bandar Lampung
[1] selfia@ubl.ac.id, [2]antikamrbla@gmail.com

ABSTRAK
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterkaitan antara mutu fasilitas serta pengalaman yang diperoleh pengunjung dengan tingkat loyalitas pengunjung pada Destinasi Wisata Taman Nasional Way Kambas. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 94 pengunjung Taman Nasional Way Kambas yang dijadikan sebagai responden. Penentuan responden dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Pengolahan dan analisis data dilaksanakan menggunakan perangkat lunak SPSS melalui beberapa tahapan pengujian, yang meliputi pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, pengujian pengaruh parsial (uji t), pengujian pengaruh simultan (uji F), serta pengujian koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pengunjung. Selain itu, pengalaman yang dirasakan pengunjung juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat loyalitas. Secara simultan, fasilitas dan pengalaman pengunjung terbukti memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan loyalitas pengunjung. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa variasi loyalitas pengunjung dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas fasilitas serta pengelolaan pengalaman pengunjung menjadi faktor strategis dalam upaya meningkatkan loyalitas pengunjung di Taman Nasional Way Kambas.
Kata Kunci: Fasilitas, Pengalaman Pengunjung, Loyalitas Pengunjung.

ABSTRACT
This research examines how facilities and visitor experience influence visitor loyalty at Way Kambas National Park as a tourism destination. A quantitative research design was applied using a survey-based approach. Data were obtained by distributing questionnaires to 94 individuals who had visited Way Kambas National Park. The respondents were selected using an accidental sampling technique. Data processing and analytical procedures were conducted using SPSS software through a range of statistical techniques, including validity and reliability tests, classical assumption evaluations,

multiple linear regression analysis, partial hypothesis testing (t-test), simultaneous hypothesis testing (F-test), and determination coefficient assessment. The findings reveal that facilities individually exert a positive and significant impact on visitor loyalty. Likewise, visitor experience also shows a positive and significant influence on visitor loyalty. When considered simultaneously, facilities and visitor experience significantly contribute to visitor loyalty. Furthermore, the coefficient of determination indicates that variations in visitor loyalty can be accounted for by the facilities and visitor experience variables, while the remaining variance is influenced by other factors not examined in this study. Consequently, enhancing the quality of facilities and improving visitor experience are crucial efforts to strengthen visitor loyalty at Way Kambas National Park.
Keywords: *Facilities, Visitor Experience, Visitor Loyalty.*

PENDAHULUAN

Kebun binatang dapat dipandang sebagai salah satu jenis lembaga konservasi yang menjalankan fungsi untuk kepentingan publik, sesuai ketentuan dalam peraturan perundang-undangan pada sektor lingkungan hidup dan kehutanan yang mengatur penyelenggaraan lembaga konservasi. Selain menjalankan fungsi konservasi, kebun binatang juga berkembang sebagai objek wisata yang menuntut pemenuhan standar kesejahteraan satwa (animal welfare) sekaligus kenyamanan bagi pengunjung. Konsekuensinya, pengelola kebun binatang dituntut untuk menyediakan sarana dan prasarana pendukung bagi pengunjung, antara lain fasilitas informasi, sanitasi, pengelolaan kebersihan, sistem penunjuk arah, penyediaan informasi satwa, area parkir, fasilitas konsumsi, sarana penjualan cendera mata, tempat berteduh, loket pelayanan, serta layanan umum lainnya guna menunjang aktivitas wisata secara optimal (Guna et al., n.d.).

Menurut pandangan organisasi yang menaungi kebun binatang di Indonesia, kebun binatang berfungsi sebagai pihak utama dalam pelaksanaan konservasi satwa, terutama melalui strategi pelestarian di luar habitat aslinya (ex-situ). Lembaga ini berfungsi sebagai sarana pengembangbiakan satwa langka sekaligus sebagai upaya terakhir dalam penyelamatan satwa yang terancam punah. Dalam penyelenggaraannya, lembaga konservasi yang diperuntukkan bagi kepentingan umum dijalankan berdasarkan mekanisme perizinan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat melalui kewenangan menteri terkait. Permohonan izin tersebut hanya dapat diajukan oleh pihak yang memiliki status badan hukum, mencakup BUMN, BUMD, perusahaan swasta, lembaga riset, institusi pendidikan, serta koperasi (Guna et al., n.d.).

Di wilayah Provinsi Lampung, Taman Nasional Way Kambas ditetapkan sebagai salah satu destinasi pariwisata prioritas melalui kebijakan pembangunan pariwisata daerah yang berlaku sejak tahun 2012. Kebijakan tersebut menetapkan wilayah ini sebagai salah satu Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN), yaitu Taman Nasional Way Kambas. Kawasan ini dikenal sebagai salah satu area konservasi alam paling awal di Indonesia dan kini berkembang menjadi destinasi wisata yang berorientasi pada konservasi satwa liar. Keberadaan kawasan ini memiliki peran strategis dalam upaya pelestarian sumber daya alam serta perlindungan keanekaragaman hayati (Nasional et al., n.d.).

Walaupun memiliki potensi yang signifikan, pengelolaan kawasan konservasi seperti Taman Nasional Way Kambas masih dihadapkan pada sejumlah kendala. Ketentuan pengelolaan kawasan

konservasi alam sebagaimana diatur dalam kebijakan pemerintah mengenai kawasan suaka alam dan pelestarian alam menekankan pentingnya ketersediaan sarana dan prasarana pendukung yang memadai. Namun, dalam praktiknya, kondisi beberapa fasilitas di Taman Nasional Way Kambas belum sepenuhnya memenuhi standar kelayakan. Fasilitas seperti area atraksi, lahan parkir, sarana kebersihan, serta jalur pejalan kaki masih memerlukan perbaikan, sehingga berpotensi mengurangi tingkat kenyamanan pengunjung (Nasional et al., n.d.).

Seiring meningkatnya minat wisatawan terhadap wisata alam dan ekowisata, kualitas fasilitas dan pengalaman pengunjung menjadi aspek penting dalam menciptakan kunjungan yang memuaskan. Fasilitas seperti aksesibilitas, pusat informasi, jalur trekking, tempat istirahat, hingga fasilitas edukasi berperan sebagai penunjang utama untuk membangun pengalaman wisata yang berkualitas. Pengalaman kunjungan yang menyenangkan, baik karena mutu layanan maupun kenyamanan sarana yang tersedia, dapat meningkatkan loyalitas pengunjung sehingga mereka terdorong melakukan kunjungan ulang serta merekomendasikan destinasi tersebut kepada pihak lain. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas, aktivitas wisata yang kurang variatif, serta pengalaman yang tidak sesuai harapan dapat menurunkan loyalitas pengunjung.

Berangkat dari permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji keterkaitan antara kualitas fasilitas dan pengalaman yang dirasakan pengunjung dengan tingkat loyalitas pengunjung di Taman Nasional Way Kambas. Kajian ini menelaah pengaruh masing-masing variabel, baik fasilitas maupun pengalaman pengunjung, terhadap loyalitas secara terpisah, serta menilai pengaruh keduanya secara bersamaan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan bagi pengelola dalam merumuskan langkah-langkah strategis guna meningkatkan mutu fasilitas, kualitas pelayanan, serta tata kelola kawasan konservasi, sehingga Taman Nasional Way Kambas dapat berkembang sebagai destinasi wisata yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan rancangan korelasional serta deskriptif guna menganalisis keterkaitan antara variabel independen fasilitas (X1) dan pengalaman pengunjung (X2) terhadap variabel dependen loyalitas pengunjung (Y). Data dikumpulkan pada pengunjung Taman Nasional Way Kambas periode Juni–Agustus 2025. Jenis data terdiri dari data primer (kuesioner skala Likert 1–5, observasi, dan wawancara) serta data sekunder (dokumen/laporan pengelola dan referensi pendukung) (Laia et al., 2022; Subagiya, 2023; Tan, 2021; Ariyaningsih et al., 2023; Kurniawati et al., 2022; Sugiyono, 2019a).

Populasi penelitian adalah pengunjung TNWK pada periode tersebut sebanyak 1.500 orang, dengan teknik sampling non-probability melalui purposive sampling. Penentuan jumlah responden dilakukan dengan menggunakan pendekatan perhitungan ukuran sampel yang mempertimbangkan tingkat kesalahan sebesar 10 persen. Merujuk pada hasil perhitungan tersebut, penelitian ini menetapkan ukuran sampel sebanyak 94 responden. Variabel diukur melalui indikator: fasilitas (kelengkapan/kebersihan/kerapihan, kondisi dan fungsi, kemudahan penggunaan) (Tjiptono, 2014), pengalaman pengunjung berdasarkan dimensi Sense, Feel, Act, Think,

Relate (Schmitt, 1999:60), serta loyalitas pengunjung (kunjungan ulang, konsisten memilih destinasi, merekomendasikan) (Nugroho, 2014).

Analisis data dilakukan melalui pengolahan jawaban kuesioner (Google Form–Excel) dan dianalisis menggunakan SPSS versi 30. Tahapan analisis meliputi uji validitas dan uji reliabilitas (Cronbach's Alpha, kriteria umum ≥ 0,70) (Sugiyono, 2020; Ghozali, 2019), dilanjutkan uji asumsi klasik (normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas dengan VIF dan toleransi) (Ghozali, 2018; Ifanda, 2024). Pengujian hipotesis menggunakan regresi linier berganda, uji t(parsial), uji F (simultan), serta koefisien determinasi (R^2) untuk melihat besarnya kontribusi X1 dan X2 terhadap Y (Sugiyono, 2017; Ghozali, 2016; Sudariana & Yoedani, 2022; Ihsan Fairuzsyifa & Sulistyo Nugroho, 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji normalitas dilakukan untuk menilai apakah sebaran data penelitian memenuhi asumsi distribusi normal. Penentuan hasil uji didasarkan pada nilai signifikansi yang diperoleh. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data dianggap memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka data dianggap tidak mengikuti distribusi normal.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

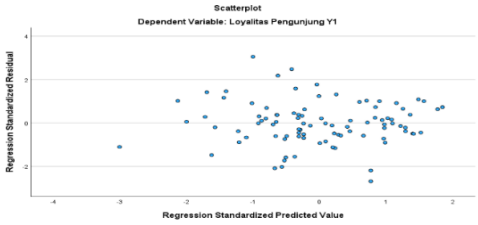
Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Fasilitas X1	.084	94	.097	.983	94	.268
Pengalaman Pengunjung X2	.078	94	.198	.971	94	.034
Loyalitas Pengunjung Y1	.077	94	.200*	.983	94	.277

*. This is a lower bound of the true significance.
a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan hasil uji normalitas terhadap seluruh variabel penelitian, tabel diatas diperloleh nilai signifikan Fasilitas X1 (0.268), Pengalaman Pengunjung X2 (0.034), Loyalitas Pengunjung X3 (0.277) disimpulkan bahwa seluruh data berdistribusi normal.



Gambar 1. Hasil Uji Heterokedasititas Scatterpot

Tabel 2. Haail Uji Heterokedasititas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.000	1.709		4.096	<,001
	Fasilitas X1	-.144	.055	-.344	-2.644	.010
	Pengalaman Pengunjung X2	.056	.058	.125	.964	.338

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber : Hasil pengolahan Data

Berdasarkan hasil analisis pertama regression Standardized Residual dan Regression Standardized Predicted Value pada variabel dependen Loyalitas Pengunjung (Y1), tampak bahwa sebaran titik data bersifat acak, baik berada di atas maupun di bawah garis nol pada sumbu residual. Sedangkan nilai analisis kedua signifikansi X 1(0.010) dan X2 (0.338) > (0.05) maka disimpulkan tidak terjadi masalah heteroksiditas Dengan demikian, model regresi yang digunakan telah memenuhi salah satu asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis lainnya.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.415	2.708		3.477	<,001		
	Fasilitas X1	.216	.086	.239	2.499	.014	.599	1.669
	Pengalaman Pengunjung X2	.508	.091	.532	5.562	<,001	.599	1.669

a. Dependent Variable: Loyalitas Pengunjung Y1

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Hasil uji menunjukkan bahwa nilai tolerance pada variabel X1 dan X2 masing-masing sebesar 0,599, sehingga telah melampaui batas minimal 0,100. Di samping itu, nilai Variance Inflation Factor (VIF) pada kedua variabel tersebut tercatat sebesar 1,669 dan masih berada di bawah batas 10,00. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa model regresi tidak mengindikasikan adanya masalah multikolinearitas.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708[a]	.501	.490	6.027

a. Predictors: (Constant), Pengalaman Pengunjung X2, Fasilitas X1

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Hasil pengolahan data memperlihatkan bahwa variabel fasilitas (X1) dan pengalaman pengunjung (X2) dapat menerangkan variasi pada variabel jumlah pengeluaran (Y) sebesar 50,1%. Adapun 49,9% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang tercakup dalam model penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,490 menunjukkan bahwa setelah memperhitungkan jumlah variabel independen yang digunakan, model regresi masih memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik serta tingkat kestabilan yang tergolong memadai.

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3320.531	2	1660.265	45.701	<,001[b]
	Residual	3305.906	91	36.329		
	Total	6626.436	93			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pengunjung Y1
b. Predictors: (Constant), Pengalaman Pengunjung X2, Fasilitas X1

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan hasil pengujian ANOVA, diperoleh nilai F sebesar 45,701 dengan nilai signifikansi < 0,001, sehingga berada di bawah ambang 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas (X1) dan pengalaman pengunjung (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung (Y).

Tabel 6. Hasil Uji linear berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9.415	2.708		3.477	<,001
	Fasilitas X1	.216	.086	.239	2.499	.014
	Pengalaman Pengunjung X2	.508	.091	.532	5.562	<,001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pengunjung Y1

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Y = 9.415 + 0.216X1 +0.508X2

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X1) memberikan kontribusi positif terhadap loyalitas pengunjung (Y), dengan nilai koefisien sebesar 0,216 dan tingkat signifikansi 0,014 yang berada di bawah ambang 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengunjung.

Sementara itu, variabel pengalaman pengunjung (X2) menunjukkan pengaruh yang lebih kuat, ditunjukkan oleh koefisien sebesar 0,508 dengan tingkat signifikansi di bawah 0,001. Hal ini menegaskan bahwa pengalaman pengunjung berperan positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung serta merupakan variabel dengan pengaruh paling dominan dalam model penelitian.

Tabel 7. Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
1	(Constant)	9.415	2.708		3.477	<,001		
	Fasilitas X1	.216	.086	.239	2.499	.014	.599	1.669
	Pengalaman Pengunjung X2	.508	.091	.532	5.562	<,001	.599	1.669

a. Dependent Variable: Loyalitas Pengunjung Y1

Sumber : Hasil pengolahan Data

Hasil pengolahan data memperlihatkan bahwa fasilitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung. Temuan ini didukung oleh nilai t = 2,499 dengan nilai signifikansi 0,014 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis pertama dinyatakan diterima/didukung oleh data penelitian. Selanjutnya, variabel pengalaman pengunjung (X2) juga terbukti memberikan pengaruh yang signifikan, dengan nilai t sebesar 5,562 dan tingkat signifikansi kurang dari 0,001. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pengalaman pengunjung berperan positif dalam meningkatkan loyalitas pengunjung, sehingga hipotesis kedua dinyatakan terbukti. Selain itu, hasil pengujian simultan memperlihatkan bahwa fasilitas dan pengalaman pengunjung secara bersama-sama memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung.

Dengan demikian, hipotesis ketiga juga dapat diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dianalisis, dapat disimpulkan bahwa kualitas fasilitas memiliki peranan penting dalam membentuk loyalitas pengunjung di Taman Nasional Way Kambas. Kondisi fasilitas yang lengkap, bersih, dan tertata dengan baik cenderung meningkatkan kecenderungan pengunjung untuk tetap setia terhadap destinasi tersebut. Selain faktor fasilitas, pengalaman yang diperoleh pengunjung selama berkunjung juga terbukti memberikan kontribusi yang signifikan terhadap loyalitas. Pengalaman yang menyenangkan, berkesan, dan memberikan kepuasan mendorong pengunjung untuk melakukan kunjungan kembali serta menyampaikan rekomendasi kepada pihak lain. Secara keseluruhan, kombinasi antara kualitas fasilitas dan pengalaman pengunjung secara bersama-sama berperan dalam meningkatkan loyalitas pengunjung terhadap Taman Nasional Way Kambas.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, pengelola Taman Nasional Way Kambas disarankan untuk terus meningkatkan kualitas fasilitas, terutama dari aspek kelengkapan, kebersihan, dan kerapihan, serta menciptakan pengalaman wisata yang lebih berkesan melalui pelayanan yang ramah, informatif, dan aman guna meningkatkan loyalitas pengunjung. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan, citra destinasi, atau harga, serta menggunakan jumlah responden yang lebih besar agar hasil penelitian lebih komprehensif. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen pariwisata, khususnya terkait peningkatan loyalitas pada destinasi wisata alam.

SARAN

Bagi Pengelola Taman Nasional Way Kambas diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas fasilitas, terutama dari segi kelengkapan, kebersihan, dan kerapihan, serta menciptakan pengalaman wisata yang lebih berkesan melalui pelayanan yang ramah, informatif, dan aman, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pengunjung.

Bagi Peneliti Selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain **yang** dapat memengaruhi loyalitas pengunjung, seperti kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan, citra destinasi, atau harga, serta menggunakan jumlah responden yang lebih besar agar hasil penelitian lebih komprehensif.

Bagi Ilmu Pengetahuan Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen pariwisata, khususnya dalam upaya meningkatkan loyalitas pengunjung pada destinasi wisata alam.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Aziz, Z., Suprapto, H., Studi Manajemen, P., & Ekonomi dan BisnisUniversitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta, F. (2020). PENGARUH FASILITAS DAN PENGALAMAN PENGUNJUNG TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PENGUNJUNG (Survey pada Pengunjung Wisata Umbul Ponggok Klaten). In *Jurnal Studi Manajemen Organisasi* (Vol.

17, Issue 2). https://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo/article/view/32470

Astuti, R. D., Herawati, J., & Septyarini, E. (2022). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, *4*(4), 1119–1136. https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i4.1065

Daya Tarik Wisata, P., Wisatawan, P., & Kepuasan Wisatawan Terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Punthuk Setumbu Hikmawan Nasirudin, dan. (n.d.). *HEMAT: Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation*. *2*(1).

Dewi, D. C., Wulandari, W., Ekonomi, F., Bisnis, D., Widya, U., & Borobudur, G. J. (2025). Peran Pengalaman Wisata dalam Memediasi Pengaruh Citra Destinasi terhadap Loyalitas Pengunjung: Studi pada Taman Wisata Wendit Water Park Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, *13*(1).

Guna, A., Harahap, D., & Revida, E. (n.d.). *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan KINERJA PERUSAHAAN UMUM DAERAH PEMBANGUNAN DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA KEBUN BINATANG MEDAN*.

Ifanda, E. (2024). PT. Media Akademik Publisher PENGARUH ETIKA, PROFESIONALISME DAN FEE AUDIT TERHADAP KUALITAS AUDIT. *JMA)*, *2*(2), 3031–5220. https://doi.org/10.62281

Ir Hi MYusuf Sulfarano Barusman, P., Andala Rama Putra Barusman, M., Penanggung Jawab Iskandar A, Mae. A., & Ketua Penyunting Sapmaya Wulan, M. (2015). *Fakultas Ekonomi UBL) Dr. Anna Wulandari*.

Janib, J., Rasdi, R. M., & Zaremohzzabieh, Z. (2022). The Influence of Career Commitment and Workload on Academics' Job Satisfaction: The Moderating Role of a Supportive Environment. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, *21*(1), 1–17. https://doi.org/10.26803/ijlter.21.1.1

Kurniawan, B. W., & Kusumawardani, M. R. (2024). Pengaruh Employee Engagement, Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, *10*(1).

Nasional, T., Kambas, W., & Berkelanjutan, Y. (n.d.). *Intan Nurul Azizah, Kajian Peran Masyarakat Sekitar Dalam Mendukung Pariwisata*.

Paramarta, W. A., & Darmayanti, N. P. K. (2020). Employee Engagement Dan Stress Kerja Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Dan Turnover Intention di Aman Villas Nusa Dua – Bali. *Widya Manajemen*, *2*(1).

Pranata, S., Fatimah, F., & Rahayu, J. (2021). Analisis Service Quality, Kelengkapan Fasilitas Dan Experience Terhadap Customer Loyalty Destinasi Wisata Puncak Rembangan Jember (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Jember). In *Jurnal Penelitian Ipteks* (Vol. 6, Issue 2).

Rahman, M. F., Susanti, E., & Rojuaniah, R. (2021). The Role of Training Satisfaction and Work Engagement on Employee's OCB. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, *8*(4), 44.

https://doi.org/10.18415/ijmmu.v8i4.2439

Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono, Prof. Dr. (2019b). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*.

Yunifa Wahyuningrum dan Nuruni Ika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, D. K. (n.d.). *EXPERIENTIAL MARKETING DI MC. DONALD'S SURABAYA*.

Yussabila, G. Z., & Sutarmin, S. (2025). Pengaruh Fasilitas dan Pengalaman Wisatawan terhadap Minat Berkunjung Kembali melalui Kepuasan Wisatawan. *Peradaban Journal of Economic and Business*, *4*(2), 259–263. https://doi.org/10.59001/pjeb.v4i2.522