E-ISSN: 3025-0994
Halaman 5441-5464
Volume 4 Nomor 4 Tahun 2026

Pengaruh Kualitas Infrastruktur Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kabupaten Tuban

Salsabila Novia Jahroo[1], M. Kendry Widiyanto[2]

[1,2] Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
e-mail: salsabilanv08@gmail.com, kenronggo@untag-sby.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the effect of tourism infrastructure quality on tourist satisfaction in Tuban Regency. An explanatory quantitative approach was employed with 400 respondents selected through purposive sampling from three tourist destinations: Makam Sunan Bonang, Pantai Boom, and Goa Akbar. Data were collected through questionnaires, observation, and documentation, then analyzed using simple linear regression with the aid of SPSS 26. The results show that tourism infrastructure quality has a positive and significant effect on tourist satisfaction (t-count 60.981 > t-table 1.966; sig. 0.000 < 0.05), with the regression equation Y = 4.257 + 0.736X. The correlation coefficient of 0.950 indicates a very strong relationship, and the determination test shows an effect of 90.3%, while 9.7% is influenced by other factors. The accessibility indicator obtained the highest score (3.90), while accommodation obtained the lowest score (3.76). In the tourist satisfaction variable, expectation conformity obtained the highest score (3.99), while satisfaction with facilities obtained the lowest score (3.76). This study concludes that improving the quality of tourism infrastructure, especially accommodation and supporting facilities, needs to be prioritized to increase tourist satisfaction in Tuban Regency. This study has limitations, including item overlap between the infrastructure quality and tourist satisfaction variables, unbalanced sample proportions across destinations due to purposive sampling, and the potential for recall bias from self-report questionnaires. Nevertheless, the findings offer practical implications for local governments and destination managers in prioritizing improvements to accommodation quality and supporting facilities.

Keywords: *Tourism Infrastructure Quality, Tourist Satisfaction, Tuban Regency.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas infrastruktur pariwisata terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Tuban. Pendekatan kuantitatif eksplanatori digunakan dengan 400 responden yang dipilih melalui purposive sampling dari tiga objek wisata, yaitu Makam Sunan Bonang, Pantai Boom, dan Goa Akbar. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas infrastruktur pariwisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (t hitung 60,981 > t tabel 1,966; sig. 0,000 < 0,05), dengan persamaan regresi Y = 4,257 + 0,736X. Koefisien korelasi sebesar 0,950 menunjukkan hubungan yang sangat kuat, dan uji determinasi menunjukkan pengaruh sebesar 90,3%, sedangkan 9,7% dipengaruhi faktor lain. Indikator aksesibilitas memperoleh nilai tertinggi (3,90), sedangkan akomodasi memperoleh nilai terendah (3,76). Pada variabel kepuasan wisatawan, kesesuaian harapan memperoleh nilai tertinggi (3,99), sedangkan kepuasan terhadap fasilitas memperoleh nilai terendah (3,76). Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas infrastruktur pariwisata, khususnya akomodasi dan fasilitas penunjang, perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan di Kabupaten Tuban. Penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain tumpang tindih item antara variabel kualitas infrastruktur dan kepuasan wisatawan, ketidakseimbangan

proporsi sampel per destinasi akibat purposive sampling, serta potensi bias ingatan dari kuesioner self-report. Temuan ini tetap memberikan implikasi praktis bagi pemerintah daerah dan pengelola objek wisata dalam memprioritaskan peningkatan kualitas akomodasi dan fasilitas penunjang.

Kata Kunci: Kualitas Infrastruktur Pariwisata, Kepuasan Wisatawan, Kabupaten Tuban.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang berperan besar dalam menggerakkan pembangunan ekonomi, baik pada skala dunia, nasional, maupun daerah. Industri ini menyumbang pertumbuhan ekonomi melalui kenaikan Produk Domestik Bruto (PDB), terbukanya lapangan pekerjaan, dan bertambahnya penghasilan masyarakat (Hasibuan et al., 2023). Berdasarkan data Tourism Satellite Account (TSA), kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB Indonesia tercatat sebesar 4,67% pada tahun 2023 (Kemenpar, 2026). Kinerja pariwisata nasional terus menguat setelah masa pemulihan pascapandemi. Sepanjang 2025, Indonesia mencatat 15,39 juta kunjungan wisatawan mancanegara atau tumbuh 10,80 persen dibanding tahun sebelumnya, sementara perjalanan wisatawan nusantara mencapai 1,20 miliar perjalanan dengan pertumbuhan 17,55 persen. Devisa pariwisata pada tahun yang sama diproyeksikan mencapai US$18,91 miliar atau sekitar Rp317,40 triliun, naik 13,17 persen dari 2024 (Saputra, 2026). Capaian perjalanan wisatawan nusantara tersebut memperlihatkan bahwa pasar domestik kini menjadi tumpuan utama pergerakan wisata di Indonesia (Rizky, 2026).

Dampak pariwisata bagi perekonomian tampak pada efek pengganda (*multiplier effect*): kegiatan wisata ikut menggerakkan sektor lain, misalnya angkutan, perhotelan, kuliner, dan perdagangan. UN Tourism (sebelumnya UNWTO, yang berganti nama sejak Januari 2024) menegaskan bahwa pariwisata berkelanjutan sudah menjadi kewajiban, bukan lagi sekadar opsi, demi menjaga keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi, kelestarian lingkungan, dan kesejahteraan sosial (UN Tourism, 2024). Di samping itu, pajak dan retribusi dari aktivitas wisata menambah pendapatan asli daerah (PAD), sehingga sektor ini menjadi salah satu sumber penerimaan yang menjanjikan bagi pemerintah daerah untuk membiayai pembangunan ekonomi yang berkesinambungan (Kurniawan & Iriani, 2024). Di Indonesia, arah pengembangan wisata bergeser dari pariwisata massal (*mass tourism*) ke pariwisata berkualitas (*quality tourism*). Pergeseran ini menuntut daerah tidak hanya bertumpu pada keindahan alam, tetapi juga pada mutu layanan dan kelengkapan infrastruktur. Kementerian Pariwisata di tingkat pusat terus mendorong lahirnya destinasi yang inklusif, selaras dengan sasaran Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) yang menjadikan pariwisata sebagai sektor prioritas (Pemerintah Kabupaten Tuban, 2025). Dalam kerangka tersebut, konektivitas antarwilayah dan infrastruktur digital menjadi syarat mutlak bagi daerah yang hendak bersaing di pasar wisata dalam negeri maupun mancanegara (Denny, 2023).

Jawa Timur menempati posisi strategis bagi pariwisata nasional. Data yang digunakan dalam penelitian ini mencatat perjalanan wisatawan nusantara di provinsi tersebut pada tahun 2024 sebanyak 204,69 juta perjalanan, sedangkan kunjungan wisatawan mancanegara pada Januari–Agustus 2024 sebanyak 322.078 kunjungan, naik 47,42 persen dari periode yang sama tahun sebelumnya. Kenaikan tersebut memperlihatkan bahwa daya tarik wisata Jawa Timur terus tumbuh, ditopang upaya pemerintah daerah memperkuat konektivitas dan mengembangkan destinasi (Bappeda Jatim, 2024; BPS Provinsi Jawa Timur, 2025). Posisi Jawa Timur sebagai tujuan utama wisatawan domestik juga tampak pada data terbaru. Selama Januari–Oktober 2025, Jawa Timur menempati peringkat pertama provinsi tujuan wisatawan nusantara dengan 181,02 juta perjalanan, melampaui Jawa Barat dan Jawa Tengah (Yonatan, 2025). Besarnya arus wisatawan ini menjadi peluang bagi kabupaten/kota di Jawa Timur untuk menarik kunjungan, asalkan daya tarik wisatanya ditopang sarana dan prasarana yang layak.

Meski begitu, perkembangan pariwisata di Jawa Timur belum merata. Arus wisatawan sebagian besar masih berpusat di kota besar dan destinasi andalan yang infrastrukturnya

sudah kuat, sedangkan kabupaten yang berpotensi besar tetapi belum dipromosikan secara maksimal masih tertinggal. Pemerintah Provinsi Jawa Timur menekankan perlunya sinergi dan kolaborasi dengan pemerintah kabupaten/kota dalam menyusun program yang menarik wisatawan, dengan visi pariwisata yang inklusif, berkelanjutan, dan berpihak pada masyarakat lokal (Diskominfo Jatim, 2025). Situasi ini menunjukkan bahwa kabupaten dengan potensi yang belum tergarap penuh, termasuk Kabupaten Tuban, membutuhkan perhatian lebih dalam pengembangan pariwisatanya. Kabupaten Tuban termasuk daerah di Jawa Timur dengan ragam potensi wisata yang sangat luas. Posisinya di pesisir utara Jawa memberinya garis pantai panjang yang dapat dikembangkan menjadi destinasi bahari. Selain pantai, Tuban menyimpan kekayaan wisata alam lain berupa gua, ditambah beberapa objek baru yang banyak dikelola masyarakat secara mandiri. Daya tarik wisata religinya pun kuat, terutama karena adanya Makam Sunan Bonang dan makam ulama lain yang menjadikan Tuban salah satu tujuan ziarah favorit di Jawa Timur (Oktavia, 2021).

Keberagaman potensi wisata tersebut menunjukkan bahwa Kabupaten Tuban memiliki daya tarik yang lengkap dan bervariasi, tetapi potensi tersebut perlu ditopang infrastruktur yang berkualitas (BPS Kabupaten Tuban, 2025). Penyediaan fasilitas umum seperti akses jalan, area wisata, dan sarana pendukung lainnya penting untuk meningkatkan daya tarik dan kenyamanan pengunjung. Data kunjungan memperlihatkan bahwa Makam Sunan Bonang, Pantai Boom Tuban, dan Goa Akbar Tuban setiap tahun dikunjungi wisatawan dalam jumlah yang cukup besar (Pemerintah Kabupaten Tuban, 2025). Namun, arus wisatawan di Kabupaten Tuban sangat terpusat pada wisata religi. Dari total sekitar 3,43 juta kunjungan pada tiga destinasi utama, Makam Sunan Bonang menyerap kurang lebih 96,33 persen, sedangkan Pantai Boom hanya sekitar 2,78 persen dan Goa Akbar sekitar 0,88 persen. Ketimpangan tersebut membawa dua konsekuensi bagi infrastruktur pariwisata. Di satu sisi, tingginya arus peziarah ke Makam Sunan Bonang menuntut kapasitas parkir, jalur pejalan kaki, toilet, dan tempat ibadah yang memadai; kajian daya dukung bahkan memperkirakan bahwa batas daya dukung kawasan ini tercapai pada 2025 dengan sekitar 3,35 juta wisatawan per tahun (Triani & Sutedjo, 2023). Di sisi lain, Pantai Boom dan Goa Akbar yang letaknya berdekatan dengan pusat kota dan Makam Sunan Bonang belum mampu menarik limpahan peziarah secara optimal. Kondisi ini membuka peluang untuk mengarahkan sebagian wisatawan religi agar turut mengunjungi destinasi bahari dan alam di sekitarnya melalui paket wisata yang terhubung, asalkan fasilitas, informasi, dan kenyamanan di kedua lokasi tersebut ditingkatkan (Triaditama & Purnomo, 2024).

Keberhasilan sebuah destinasi tidak ditentukan oleh daya tarik objeknya saja, melainkan juga oleh mutu infrastruktur pariwisata yang tersedia. Infrastruktur pariwisata merupakan komponen penting yang menopang kegiatan wisata. Cakupannya meliputi sarana dan prasarana seperti jalan menuju lokasi, transportasi, fasilitas umum (toilet, area parkir, tempat ibadah), serta fasilitas pendukung seperti pusat informasi dan area istirahat. Infrastruktur pariwisata yang baik memudahkan akses wisatawan dan menambah kenyamanan selama berkunjung, serta dapat meningkatkan daya saing destinasi dibanding destinasi lain (Anggraini, 2023). Sebaliknya, infrastruktur yang tidak memadai menyulitkan wisatawan menjangkau lokasi sehingga pada akhirnya dapat menurunkan minat berkunjung. Kepuasan wisatawan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu destinasi wisata. Kepuasan wisatawan muncul dari perbandingan antara harapan sebelum berkunjung dengan pengalaman yang diperoleh selama berkunjung (Piesesa et al., 2021). Apabila pengalaman yang diperoleh sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka wisatawan akan merasa puas. Sebaliknya, jika pengalaman yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan, maka wisatawan akan merasa kecewa. Lebih jauh, kepuasan berpengaruh besar terhadap perilaku wisatawan di kemudian hari. Wisatawan yang puas cenderung berkunjung kembali (*repeat visit*) dan menyarankan destinasi tersebut kepada orang lain melalui *word of mouth*, yang pada gilirannya berdampak baik bagi jumlah kunjungan dan pendapatan daerah.

PENELITIAN TERDAHULU

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan pengaruh kualitas infrastruktur pariwisata terhadap kepuasan wisatawan telah dilakukan di berbagai daerah. Anggraini (2023) menemukan bahwa infrastruktur publik dan sektor pariwisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Karo, dengan infrastruktur sebagai variabel paling dominan. Fanggidae dan Bere (2020) mengukur kepuasan wisatawan terhadap fasilitas Pantai Lasiana dan menyimpulkan bahwa kebersihan, keamanan, dan kenyamanan menjadi penentu utama kepuasan. Oktavia (2021) mengkaji pengaruh komponen wisata (3A) terhadap kepuasan pengunjung wisata bahari dan menemukan bahwa amenitas menjadi faktor dominan. Piesesa et al. (2021) menyimpulkan bahwa kualitas sarana prasarana berpengaruh lebih besar dibandingkan kuantitas terhadap kepuasan wisatawan. Jayadi et al. (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dengan dimensi *reliability* dan *tangible* sebagai faktor dominan.

Penelitian lain menyoroti aspek digital dan strategi pengembangan. Tan et al. (2025) menemukan bahwa teknologi digital berpengaruh signifikan terhadap niat perjalanan wisata melalui kemudahan akses informasi dan persepsi manfaat. Sufa et al. (2024) menyimpulkan bahwa infrastruktur dan promosi *online* berpengaruh positif signifikan terhadap minat kunjungan, dengan promosi digital sebagai variabel dominan. Syam (2022) menemukan bahwa infrastruktur berpengaruh signifikan sebesar 65% terhadap kepuasan wisatawan di Bandung Barat, terutama pada aspek aksesibilitas dan fasilitas umum. Sementara itu, Sutria et al. (2025) dan Kisbiyanti et al. (2024) menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis strategi pengembangan destinasi di Kabupaten Tuban, namun belum menguji pengaruh variabel secara kuantitatif terhadap kepuasan wisatawan.

Dari telaah tersebut, terdapat beberapa celah penelitian. Pertama, sebagian besar penelitian dilakukan di luar Kabupaten Tuban, sehingga temuannya belum tentu dapat diterapkan pada karakteristik wisata Tuban yang didominasi wisata religi. Kedua, penelitian di Tuban umumnya menggunakan pendekatan kualitatif dan berfokus pada strategi pengembangan destinasi tertentu, bukan mengukur pengaruh infrastruktur terhadap kepuasan secara kuantitatif. Ketiga, beberapa penelitian hanya mengukur tingkat kepuasan tanpa menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh kualitas infrastruktur pariwisata terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Tuban.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan layanan administratif sesuai peraturan perundang-undangan (Republik Indonesia, 2009). Landasan hukumnya adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menempatkan pelayanan sebagai upaya negara memenuhi kebutuhan dasar warganya. Karakteristik pelayanan publik meliputi dasar hukum yang jelas, kelompok kepentingan yang luas, tujuan sosial, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik (LAN, 2003). Jenis pelayanan publik mencakup pelayanan administratif, barang, jasa, pembangunan, utilitas, dan kemasyarakatan. Menurut Sinambela (2010), kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem pelayanan, serta lingkungan organisasi. Hardiyansyah (2011) menambahkan bahwa kebijakan, regulasi, dan partisipasi masyarakat juga turut menentukan mutu layanan. Dalam konteks pariwisata, infrastruktur seperti jalan, fasilitas umum, dan sarana penunjang merupakan wujud pelayanan publik yang dirasakan langsung oleh wisatawan.

Kualitas Pelayanan Publik (SERVQUAL)

Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Parasuraman et al. (1988) memandang kualitas pelayanan sebagai selisih antara harapan pengguna dan layanan yang diterima; layanan dinilai baik apabila yang diterima sama dengan atau melampaui harapan. Model SERVQUAL merumuskan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles (bukti fisik),

reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks pariwisata, dimensi tangibles berkaitan langsung dengan kondisi infrastruktur seperti jalan, fasilitas umum, dan area parkir yang dapat dirasakan wisatawan. Infrastruktur yang tidak terawat atau kurang memadai akan menurunkan kualitas pelayanan dan berdampak pada kepuasan wisatawan.

Infrastruktur Pariwisata

Infrastruktur pariwisata mencakup struktur dan fasilitas dasar, baik fisik maupun sosial, seperti jaringan jalan, listrik, air bersih, dan telekomunikasi, yang dibutuhkan agar kegiatan wisata dapat berlangsung lancar (Inskeep, 1991). Infrastruktur pariwisata dibedakan menjadi infrastruktur transportasi (jalan, jembatan, terminal, pelabuhan), infrastruktur utilitas (listrik, air bersih, komunikasi, sanitasi), infrastruktur fasilitas umum (parkir, toilet, tempat ibadah), serta infrastruktur akomodasi dan pendukung (hotel, restoran, pusat informasi). Indikator kualitas infrastruktur pariwisata dalam penelitian ini mengacu pada Inskeep (1991) dan mencakup tujuh aspek, yaitu aksesibilitas, fasilitas umum, akomodasi, keamanan, informasi wisata, kebersihan, dan utilitas. Ketujuh indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana infrastruktur pariwisata di suatu destinasi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan wisatawan.

Pariwisata dan Teori 4A

Pariwisata merupakan perjalanan sementara seseorang ke luar lingkungan tempat tinggalnya untuk tujuan tertentu dalam waktu terbatas (Yoeti, 1996; UNWTO, 2010). Pariwisata berperan strategis dalam pembangunan daerah melalui peningkatan pendapatan asli daerah, pertumbuhan ekonomi (multiplier effect), penciptaan lapangan kerja, dan dorongan pembangunan infrastruktur. Keberhasilan suatu destinasi dapat dijelaskan melalui Teori 4A yang dikemukakan Cooper et al. (1993), yang meliputi attraction (daya tarik), amenities (fasilitas), accessibility (aksesibilitas), dan ancillary (kelembagaan). Keempat komponen tersebut bekerja sebagai satu sistem; kelemahan pada salah satunya akan menghambat perkembangan pariwisata secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, komponen amenities dan accessibility menjadi fokus utama karena berkaitan langsung dengan kualitas infrastruktur pariwisata.

Kepuasan Wisatawan

Kepuasan wisatawan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika wisatawan membandingkan harapan sebelum berkunjung dengan pengalaman yang dialaminya (Kotler & Keller, 2016). Oliver (1997) menjelaskan kepuasan sebagai tanggapan emosional atas evaluasi pengalaman mengonsumsi suatu produk atau jasa. Dalam konteks pariwisata, kepuasan berkaitan dengan mutu pengalaman selama perjalanan, mencakup layanan, fasilitas, dan interaksi di destinasi. Kepuasan wisatawan memengaruhi loyalitas, niat berkunjung ulang, dan kesediaan merekomendasikan destinasi kepada orang lain. Indikator kepuasan wisatawan dalam penelitian ini meliputi kesesuaian harapan, kenyamanan berkunjung, kepuasan terhadap fasilitas, minat berkunjung kembali, rekomendasi kepada orang lain, dan pengalaman positif.

Hubungan Kualitas Infrastruktur Pariwisata dengan Kepuasan Wisatawan

Kualitas infrastruktur pariwisata berkaitan erat dengan tingkat kepuasan wisatawan. Infrastruktur yang meliputi aksesibilitas, fasilitas umum, utilitas, keamanan, dan sistem informasi yang berfungsi dengan baik akan memberikan kemudahan, kenyamanan, dan rasa aman yang membentuk pengalaman berkunjung wisatawan. Mengacu pada pandangan Kotler dan Keller (2016) bahwa kepuasan merupakan hasil perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan, kondisi infrastruktur dapat dipandang sebagai bagian dari kinerja destinasi yang dinilai wisatawan. Infrastruktur yang memenuhi atau melampaui harapan akan melahirkan kepuasan, sebaliknya infrastruktur yang kurang memadai akan memicu ketidakpuasan. Dalam kerangka 4A, Cooper et al. (1993) menempatkan amenitas dan aksesibilitas sebagai bagian infrastruktur yang sangat menentukan pengalaman wisatawan. Infrastruktur yang lengkap dan bermutu meningkatkan kenyamanan, memperpanjang lama tinggal, serta mendorong kunjungan ulang, sekaligus membentuk citra positif destinasi di mata wisatawan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis eksplanatori (*explanatory research*). Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan data berupa angka atau pengukuran terstruktur untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019). Data dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner yang disebarkan kepada wisatawan di Kabupaten Tuban, kemudian dianalisis secara statistik untuk menguji pengaruh/hubungan antarvariabel.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Tuban karena daerah ini memiliki potensi wisata yang beragam, mencakup wisata religi, bahari, dan alam. Pengumpulan data sekunder dilakukan di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kabupaten Tuban dan BPS Kabupaten Tuban, sedangkan penelitian lapangan dilakukan di tiga objek wisata yang mewakili karakter berbeda, yaitu Makam Sunan Bonang (religi), Pantai Boom (bahari), dan Goa Akbar (alam).

Hipotesis

Hipotesis penelitian ini terdiri dari H0 (kualitas infrastruktur pariwisata tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan) dan H1 (kualitas infrastruktur pariwisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan).

Definisi Variabel dan Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu kualitas infrastruktur pariwisata (X) sebagai variabel bebas dan kepuasan wisatawan (Y) sebagai variabel terikat. Variabel X diukur melalui indikator aksesibilitas, fasilitas umum, akomodasi, keamanan, informasi wisata, kebersihan, dan utilitas (Inskeep, 1991), sedangkan variabel Y diukur melalui indikator kesesuaian harapan, kenyamanan berkunjung, kepuasan terhadap fasilitas, minat berkunjung kembali, rekomendasi kepada orang lain, dan pengalaman positif (Kotler & Keller, 2016).

Pengukuran Data

Pengukuran data menggunakan Skala Likert dengan skor 1–5, dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Tipe dan Sumber Data

Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada wisatawan yang berkunjung ke Makam Sunan Bonang, Pantai Boom, dan Goa Akbar. Kuesioner disusun secara terstruktur dengan alternatif jawaban yang telah ditentukan menggunakan Skala Likert, sehingga memudahkan responden dalam memberikan jawaban dan memudahkan peneliti dalam menganalisis data secara kuantitatif. Data primer ini digunakan untuk mengukur persepsi wisatawan terhadap kualitas infrastruktur pariwisata serta tingkat kepuasan yang mereka rasakan selama berkunjung.

Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber yang telah tersedia sebelumnya, seperti publikasi resmi Badan Pusat Statistik Kabupaten Tuban, data dari Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kabupaten Tuban, serta dokumen perencanaan daerah seperti RPJMD dan RIPPARKAB Kabupaten Tuban. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data primer, serta memberikan gambaran umum mengenai kondisi pariwisata di Kabupaten Tuban (Sekaran & Bougie, 2016).

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke tiga objek wisata dengan total 3.425.590 wisatawan. Sampel ditentukan menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria usia minimal 17 tahun dan pernah berkunjung ke minimal salah satu dari tiga objek wisata. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* 5%, sehingga diperoleh 400 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan analisis kuantitatif dengan bantuan program SPSS, meliputi uji instrumen (uji validitas dengan membandingkan r hitung dan r tabel, serta uji reliabilitas dengan *Alpha Cronbach's* > 0,70), uji asumsi klasik (uji normalitas melalui histogram, P-Plot, dan Kolmogorov-Smirnov, serta uji heteroskedastisitas melalui *scatterplot* dan uji Glejser), analisis regresi linier sederhana dengan persamaan Y = a + bX + e, serta uji hipotesis menggunakan uji t pada tingkat signifikansi 5% (Ghozali, 2018). Kriteria pengujiannya adalah jika t hitung > t tabel maka H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara kualitas infrastruktur pariwisata dan kepuasan wisatawan.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Objek Penelitian

Kabupaten Tuban merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang memiliki karakteristik wilayah beragam, mulai dari pesisir hingga perbukitan dan kawasan karst. Kondisi geografis tersebut mendukung keberagaman potensi pariwisata, meliputi wisata alam, religi, budaya, dan pesisir. Penelitian ini memilih tiga objek wisata yang mewakili karakter berbeda, yaitu Makam Sunan Bonang (religi), Pantai Boom Tuban (bahari), dan Goa Akbar (alam). Ketiga objek tersebut dipilih karena memiliki daya tarik dan kondisi infrastruktur yang beragam sehingga relevan untuk menggambarkan kualitas infrastruktur pariwisata di Kabupaten Tuban.

Gambar 1. Peta Administrasi Kabupaten Tuban



Sumber: (Pemerintah Kabupaten Tuban, 2026)

Kabupaten Tuban terletak di pesisir utara Pulau Jawa dengan luas daratan 1.839,94 km² dan lautan 22.608 km² (BPS Kabupaten Tuban, 2026). Secara administratif, Tuban terdiri atas 20 kecamatan, 17 kelurahan, dan 311 desa, dengan jumlah penduduk 1.272.898 jiwa pada 2025 (BPS Kabupaten Tuban, 2026). Tuban dikenal sebagai "Bumi Wali" dan "Kota Seribu Goa", serta berada di jalur Pantura yang menghubungkan Surabaya dan Semarang (BPS Kabupaten Tuban, 2026). Berdasarkan data, terdapat 83 tempat wisata di Tuban yang terdiri atas 23 wisata budaya, 30 wisata alam, dan 30 wisata buatan (BPS Kabupaten Tuban, 2026). Perjalanan wisatawan nusantara ke Tuban meningkat dari 4.254.696 perjalanan pada 2023 menjadi 4.972.256 pada 2025 (BPS Kabupaten Tuban, 2026).

Makam Sunan Bonang berada di Kelurahan Kutorejo, Kecamatan Tuban, dan merupakan tujuan ziarah utama dengan kunjungan sekitar 3.300.000 wisatawan per tahun (Pemerintah Kabupaten Tuban, 2025). Kawasan ini mudah dijangkau karena berada di pusat kota, namun tingginya arus peziarah menuntut pengelolaan parkir dan sirkulasi pejalan kaki yang baik (Pemerintah Kabupaten Tuban, 2025). Pantai Boom Tuban terletak di sisi utara Alun-Alun Tuban dan merupakan bekas pelabuhan Majapahit yang kini menjadi objek wisata bahari dengan kunjungan 95.297 wisatawan (Mileneo, 2026a). Kawasan ini menyatu dengan permukiman dan aktivitas nelayan sehingga memerlukan penataan area pedagang, drainase, dan kebersihan (Mileneo, 2026a). Goa Akbar berada di Kelurahan Gedongombo, Kecamatan Semanding, dengan lorong sepanjang 1,2 km dan kunjungan 30.293 wisatawan (Mileneo, 2026b). Karena berada di bawah pasar, pengelolaan kebersihan, pencahayaan, dan sirkulasi udara menjadi aspek penting (Lestari, 2025; Mileneo, 2026b).

Tabel 1. Kondisi Infrastruktur Pariwisata pada Objek Penelitian

No.	Indikator	Makam Sunan Bonang	Pantai Boom Tuban	Goa Akbar	Catatan/Kendala
1	Aksesibilitas	Kondisi jalan menuju lokasi cukup baik dan mudah diakses oleh kendaraan. Tersedia petunjuk arah menuju kawasan makam.	Akses menuju Pantai Boom cukup mudah dan dapat dijangkau menggunakan kendaraan. Tersedia jalan menuju kawasan wisata.	Lokasi Goa Akbar mudah dijangkau karena berada di kawasan perkotaan dan dekat dengan akses jalan utama.	Makam Sunan Bonang: kepadatan lalu lintas dan parkir pada hari ramai. Pantai Boom: akses masuk menyatu dengan permukiman warga.
2	Fasilitas Umum	Tersedia area parkir, toilet umum, dan tempat ibadah yang dapat digunakan pengunjung.	Tersedia area parkir, toilet, tempat ibadah, serta fasilitas pendukung kegiatan wisata.	Tersedia area parkir, toilet umum, tempat ibadah, dan fasilitas pendukung bagi pengunjung.	Makam Sunan Bonang: kapasitas parkir terbatas saat lonjakan peziarah. Pantai Boom: penataan area pedagang belum tertata rapi. Goa Akbar: sirkulasi pengunjung di dalam lorong sempit.
3	Akomodasi	Terdapat rumah makan dan tempat penginapan di sekitar kawasan Makam Sunan Bonang.	Terdapat rumah makan atau tempat kuliner di sekitar kawasan Pantai Boom dan penginapan di wilayah sekitar.	Terdapat rumah makan dan tempat penginapan yang dapat dijangkau dari kawasan Goa Akbar.	Kualitas penginapan rakyat/homestay masih bervariasi dan belum terstandarisasi.

4	Keamanan	Terdapat petugas atau pengelola yang membantu menjaga keamanan dan ketertiban pengunjung.	Keamanan kawasan wisata didukung oleh pengelola dan petugas yang melakukan pengawasan terhadap aktivitas pengunjung.	Terdapat pengelola atau petugas yang membantu menjaga keamanan dan ketertiban kawasan wisata.	Makam Sunan Bonang: pengawasan ketat pada area padat peziarah. Pantai Boom: pengawasan aktivitas nelayan dan pengunjung.
5	Informasi Wisata	Tersedia papan atau petunjuk informasi yang membantu pengunjung mengetahui lokasi dan fasilitas di kawasan wisata.	Tersedia informasi mengenai kawasan wisata dan fasilitas yang dapat digunakan oleh pengunjung.	Tersedia informasi mengenai objek wisata serta petunjuk yang membantu pengunjung selama berada di kawasan Goa Akbar.	Informasi tarif, jam operasional, dan daya tarik wisata belum terintegrasi dalam satu pusat informasi digital.
6	Kebersihan	Tersedia tempat sampah dan kebersihan kawasan wisata dijaga oleh pengelola.	Tersedia tempat sampah dan dilakukan pemeliharaan kebersihan pada kawasan pantai.	Tersedia tempat sampah dan kondisi kebersihan kawasan wisata dipelihara oleh pengelola.	Pantai Boom: drainase kurang lancar dan sampah kiriman saat pasang. Goa Akbar: aroma lembap dan pencahayaan minim di dalam lorong.
7	Utilitas	Tersedia air bersih dan listrik untuk menunjang kebutuhan pengunjung serta kegiatan operasional kawasan wisata.	Tersedia fasilitas air bersih dan listrik untuk mendukung kegiatan wisata. Jaringan telekomunikasi juga dapat digunakan oleh pengunjung.	Tersedia air bersih dan listrik untuk mendukung kegiatan operasional serta kebutuhan pengunjung. Jaringan telekomunikasi dapat digunakan di kawasan wisata.	Goa Akbar: sirkulasi udara terbatas karena berada di bawah pasar. Pantai Boom: jaringan telekomunikasi cukup stabil.

Sumber: Hasil observasi penulis, 2026.

Tabel 1 menunjukkan bahwa ketujuh indikator infrastruktur (aksesibilitas, fasilitas umum, akomodasi, keamanan, informasi wisata, kebersihan, dan utilitas) pada dasarnya tersedia di ketiga objek wisata. Meskipun demikian, ketersediaan tersebut belum tentu sejalan dengan kualitasnya. Catatan lapangan menunjukkan adanya persoalan penataan pedagang dan drainase di Pantai Boom, pencahayaan serta aroma di Goa Akbar, serta manajemen parkir dan kepadatan pejalan kaki di Makam Sunan Bonang.

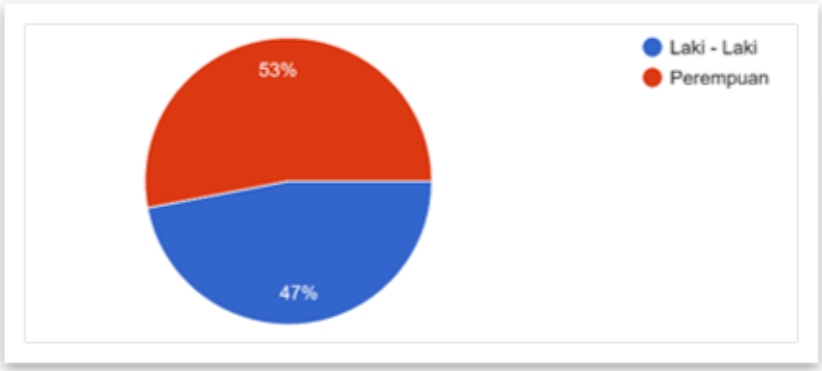
PENYAJIAN DATA

Karakteristik Responden

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner *online* (Google Form) dan *offline* di tiga objek wisata selama tiga minggu, dari 25 September hingga 14 Oktober 2026, dengan jumlah responden layak olah sebanyak 400 orang. Responden adalah wisatawan berusia minimal 17 tahun yang sedang atau pernah berkunjung ke salah satu objek wisata. Data diolah menggunakan SPSS versi 26. Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri atas 188 laki-laki (47%) dan 212 perempuan (53%). Berdasarkan usia, responden terbanyak berada pada kelompok 26–35 tahun (188 orang atau 47%), diikuti 17–25 tahun (126 orang atau 31,5%), 36–45 tahun (59 orang atau 14,75%), dan 46–55 tahun (27 orang atau 6,75%). Berdasarkan destinasi, pengunjung Makam Sunan Bonang sebanyak 195 orang (48,75%), Pantai Boom 104 orang (26%), dan Goa Akbar 101 orang (25,25%). Berdasarkan frekuensi kunjungan, sebagian besar responden telah berkunjung 2 kali (157 orang atau 39,25%), diikuti 3 kali (119 orang atau 29,75%), pertama kali (72 orang atau 18%), dan lebih dari 3 kali (52 orang atau 13%).

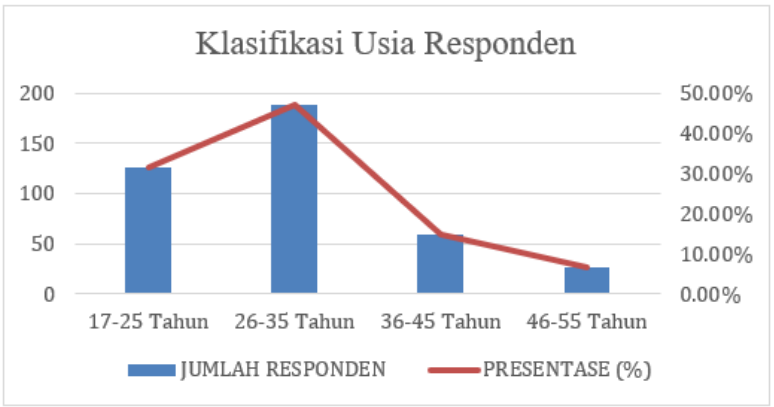
Makam Sunan Bonang menyumbang sekitar 96% dari total populasi kunjungan, tetapi hanya mencakup 48,75% dari sampel penelitian. Ketidakseimbangan ini merupakan konsekuensi dari teknik *purposive sampling* yang digunakan, yang memang tidak dirancang untuk menghasilkan sampel yang proporsional secara statistik terhadap populasi, melainkan untuk memastikan keterwakilan karakteristik objek wisata yang berbeda (religi, bahari, dan alam). Meskipun demikian, kondisi ini diakui sebagai keterbatasan penelitian karena hasil analisis mungkin lebih mencerminkan persepsi pengunjung Makam Sunan Bonang dibandingkan dua destinasi lainnya.

Gambar 2. Klasifikasi Jenis Kelamin Responden



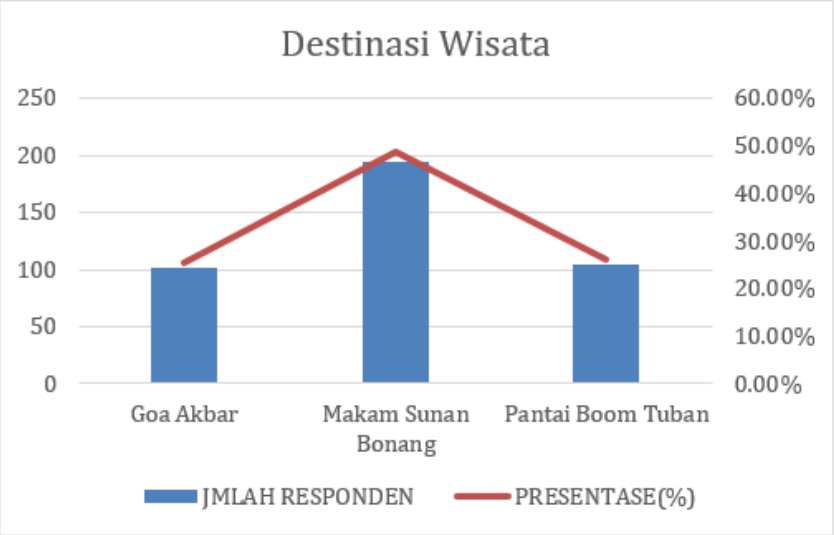
Sumber: Data Olah Penulis, 2026

Gambar 3. Klasifikasi Usia Responden



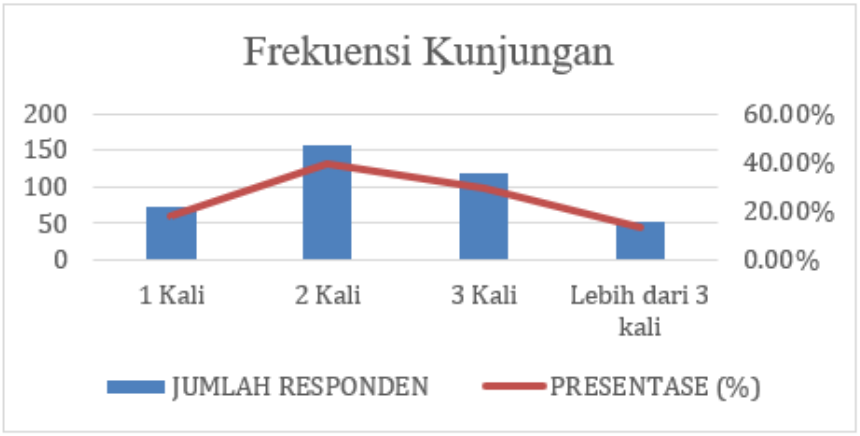
Sumber: Data Olah Penulis, 2026

Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Destinasi Wisata



Sumber: Data Olah Penulis, 2026

Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan



Sumber: Data Olah Penulis, 2026

Deskripsi Masing-Masing Variabel

Variabel Kualitas Infrastruktur Pariwisata

Variabel kualitas infrastruktur pariwisata diukur melalui tujuh indikator, yaitu aksesibilitas, fasilitas umum, akomodasi, keamanan, informasi wisata, kebersihan, dan utilitas, yang dijabarkan menjadi 15 item pernyataan. Berdasarkan Tabel 2, variabel ini memperoleh skor rata-rata 3,83. Nilai tertinggi terdapat pada pernyataan kondisi jalan menuju destinasi wisata (3,93), sedangkan nilai terendah pada pernyataan ketersediaan sarana penginapan berkualitas (3,73). Jika dilihat per indikator, aksesibilitas memiliki rata-rata tertinggi (3,90), diikuti utilitas (3,88), keamanan (3,84), fasilitas umum (3,82), kebersihan (3,81), informasi wisata (3,80), dan akomodasi (3,76). Hasil ini sejalan dengan observasi bahwa ketujuh indikator tersedia di ketiga objek wisata.

Tabel 2. Variabel Kualitas Infrastruktur Pariwisata

Variabel Kualitas Infrastruktur Pariwisata								
No	Pernyataan	Skor					Total	Mean
		1	2	3	4	5		
1	Kondisi jalan menuju destinasi wisata di Kabupaten Tuban berada dalam keadaan baik dan mulus.	15	60	20	148	157	400	3.93
2	Ketersediaan papan petunjuk arah atau petunjuk jalan menuju lokasi wisata jelas dan mudah dipahami.	19	42	45	160	134	400	3.87
3	Area parkir di objek wisata Kabupaten Tuban luas, aman, dan tertata rapi.	11	47	69	136	137	400	3.85
4	Fasilitas toilet umum di area wisata dalam keadaan bersih, terawat, dan berfungsi baik.	12	46	51	189	102	400	3.81
5	Ketersediaan tempat ibadah yang bersih dan layak di sekitar lokasi wisata.	15	44	66	159	116	400	3.79
6	Tersedia sarana penginapan di sekitar lokasi wisata dengan kualitas baik.	21	44	75	143	117	400	3.73
7	Rumah makan atau tempat kuliner mudah ditemukan di area objek wisata.	11	47	65	167	110	400	3.80
8	Tersedia pos keamanan dan petugas keamanan yang bersiaga di area wisata.	18	40	44	185	113	400	3.84
9	Lingkungan tempat wisata aman dari risiko kejahatan dan hal-hal yang membahayakan.	19	50	50	136	145	400	3.85
10	Tersedia pusat atau papan informasi wisata yang lengkap dan mudah dipahami.	22	47	42	166	123	400	3.80
11	Informasi mengenai tarif, jam operasional, dan daya tarik wisata dapat diakses secara mudah.	12	48	62	165	113	400	3.80

Variabel Kualitas Infrastruktur Pariwisata								
No	Pernyataan	Skor					Total	Mean
		1	2	3	4	5		
12	Ketersediaan tempat sampah di berbagai titik lokasi wisata dalam jumlah yang cukup.	19	47	59	141	134	400	3.81
13	Lingkungan area bebas dari tumpukan sampah dan selalu terjaga kebersihannya.	14	46	59	161	120	400	3.82
14	Pasokan air bersih dan listrik di lokasi wisata berfungsi dengan lancar tanpa gangguan.	13	40	46	196	105	400	3.85
15	Jaringan sinyal telekomunikasi dan internet di kawasan wisata stabil dan memadai.	18	39	46	156	141	400	3.91
TOTAL RATA - RATA								3.83

Sumber: Data Olah Penulis, 2026

Variabel Kepuasan Wisatawan

Variabel kepuasan wisatawan diukur melalui enam indikator, yaitu kesesuaian harapan, kenyamanan berkunjung, kepuasan terhadap fasilitas, minat berkunjung kembali, rekomendasi kepada orang lain, dan pengalaman positif, yang dijabarkan menjadi 12 item pernyataan. Berdasarkan Tabel 3, variabel ini memperoleh skor rata-rata 3,88. Nilai tertinggi terdapat pada pernyataan kesesuaian fasilitas dengan harapan sebelum berkunjung (4,06), sedangkan nilai terendah pada pernyataan kinerja fasilitas penunjang (3,71). Per indikator, kesesuaian harapan memiliki rata-rata tertinggi (3,99), diikuti pengalaman positif (3,95), rekomendasi (3,90), minat berkunjung kembali (3,85), kenyamanan (3,82), dan kepuasan terhadap fasilitas (3,76). Sebanyak 72,3% jawaban responden berada pada kategori setuju atau sangat setuju, sehingga secara umum wisatawan merasa puas.

Tabel 3. Variabel Kepuasan Wisatawan

Variabel Kepuasan Wisatawan								
No	Pernyataan	Skor					Total	Mean
		1	2	3	4	5		
1	Fasilitas dan infrastruktur wisata yang tersedia sesuai dengan apa yang diharapkan sebelum berkunjung.	7	37	44	151	161	400	4.06
2	Pelayanan infrastruktur di objek wisata Kabupaten Tuban memenuhi	9	37	66	148	140	400	3.93

Variabel Kepuasan Wisatawan								
No	Pernyataan	Skor					Total	Mean
		1	2	3	4	5		
	standar ekspektasi wisatawan.							
3	Kondisi sarana dan prasarana di lokasi wisata membuat wisatawan merasa nyaman beraktivitas.	9	50	62	158	121	400	3.83
4	Lingkungan wisata menciptakan suasana yang rileks dan menyenangkan bagi pengunjung.	13	48	46	191	102	400	3.80
5	Merasa puas dengan kualitas dan kerapihan sarana infrastruktur di kawasan wisata.	10	48	66	157	119	400	3.82
6	Fasilitas penunjang yang ada bekerja secara optimal dalam melayani kebutuhan pengunjung.	19	45	79	148	109	400	3.71
7	Berkeinginan untuk berkunjung kembali ke destinasi wisata di Kabupaten Tuban di lain hari	15	44	58	165	118	400	3.82
8	Tertarik untuk mengunjungi destinasi wisata lain di Kabupaten Tuban karena kelengkapan infrastrukturnya.	13	47	49	160	131	400	3.87
9	Bersedia merekomendasikan destinasi wisata Kabupaten Tuban kepada teman, keluarga, atau kerabat.	13	47	46	167	127	400	3.87
10	Mengajak orang lain untuk berlibur ke objek wisata di Kabupaten Tuban.	11	35	59	158	137	400	3.94

Variabel Kepuasan Wisatawan								
No	Pernyataan	Skor					Total	Mean
		1	2	3	4	5		
11	Secara keseluruhan, saya merasa puas dan senang selama melakukan kunjungan wisata di Kabupaten Tuban	8	38	59	166	129	400	3.93
12	Kunjungan wisata ke Kabupaten Tuban memberikan kesan dan pengalaman yang menyenangkan	8	40	46	164	142	400	3.98
TOTAL RATA - RATA								3.88

Sumber: Data Olah Penulis, 2026

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r hitung (Corrected Item-Total Correlation) dengan r tabel. Dengan jumlah responden 400 (df = 398) dan taraf signifikansi 5%, diperoleh r tabel sebesar 0,098. Berdasarkan Tabel 4, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas infrastruktur (X1–X15) dan kepuasan wisatawan (Y1–Y12) memiliki r hitung antara 0,608 dan 0,743, lebih besar dari r tabel 0,098. Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	R-Tabel	Corrected Item-Total Correlation – R-Hitung	Keterangan
Kualitas Infrastruktur (X)	X1	0,098	0,638	Valid
	X2	0,098	0,654	Valid
	X3	0,098	0,677	Valid
	X4	0,098	0,716	Valid
	X5	0,098	0,612	Valid
	X6	0,098	0,608	Valid
	X7	0,098	0,650	Valid
	X8	0,098	0,683	Valid
	X9	0,098	0,672	Valid
	X10	0,098	0,669	Valid
	X11	0,098	0,725	Valid
	X12	0,098	0,673	Valid
	X13	0,098	0,660	Valid
	X14	0,098	0,712	Valid
	X15	0,098	0,702	Valid
Kepuasan Wisatawan (Y)	Y1	0,098	0,699	Valid
	Y2	0,098	0,687	Valid
	Y3	0,098	0,662	Valid

	Y4	0,098	0,694	Valid
	Y5	0,098	0,655	Valid
	Y6	0,098	0,631	Valid
	Y7	0,098	0,622	Valid
	Y8	0,098	0,655	Valid
	Y9	0,098	0,696	Valid
	Y10	0,098	0,702	Valid
	Y11	0,098	0,701	Valid
	Y12	0,098	0,743	Valid

Sumber: Data Olah Penulis SPSS 26, 2026

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan ketentuan reliabel apabila nilai > 0,70. Berdasarkan Tabel 5, variabel kualitas infrastruktur pariwisata memperoleh nilai 0,912 dan kepuasan wisatawan 0,893. Keduanya berada di atas 0,70 sehingga dinyatakan reliabel.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Nilai Minimum	Keterangan
Kualitas Infrastruktur Pariwisata (X)	0,912	0,70	Realible
Kepuasan Wisatawan (Y)	0,893	0,70	Realible

Sumber: Data Olah Penulis SPSS 26, 2026

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan melalui uji Kolmogorov-Smirnov, histogram, dan P-Plot. Berdasarkan Tabel 6, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,063 > 0,05 sehingga residual berdistribusi normal. Hasil ini diperkuat oleh P-Plot yang menunjukkan titik-titik menyebar mengikuti garis diagonal (Gambar 6) dan histogram yang membentuk pola menyerupai lonceng (Gambar 7).

Tabel 6. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

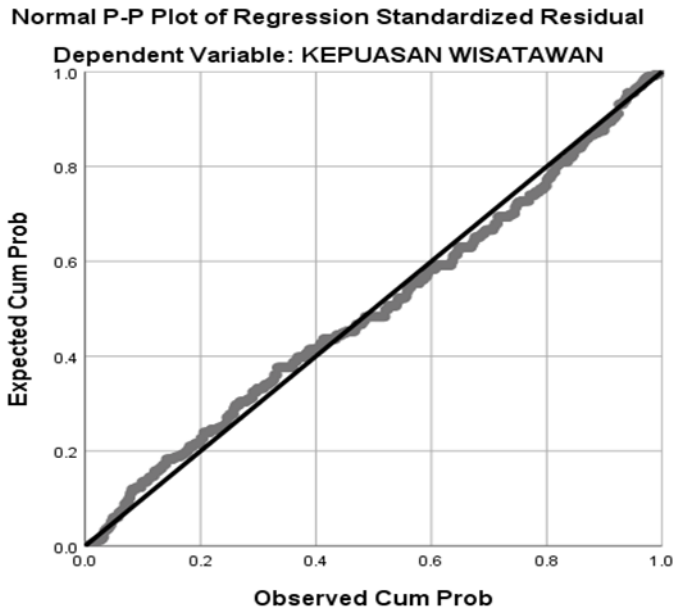
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		400
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.68230374
Most Extreme Differences	Absolute	.044
	Positive	.044
	Negative	-.043
Test Statistic		.044
Asymp. Sig. (2-tailed)		.063[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

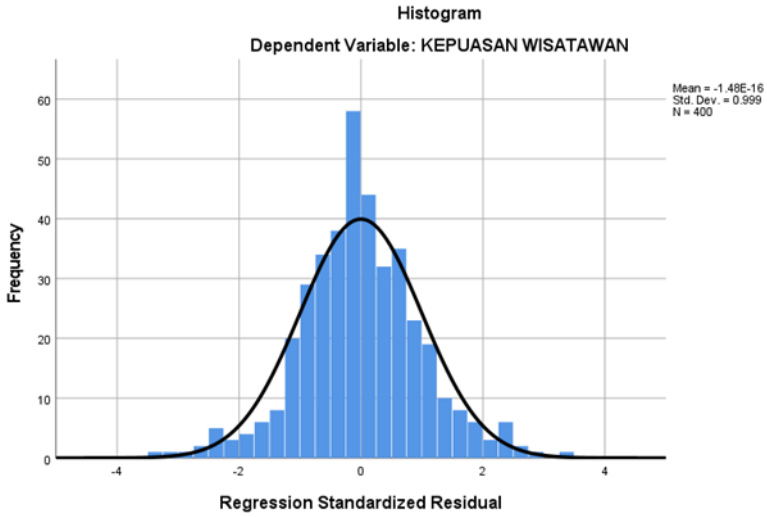
Sumber: Data Olah Penulis SPSS 26, 2026

Gambar 6. Hasil Uji Visual P-Plot



Sumber: Data Olah Penulis SPSS 26, 2026

Gambar 7. Hasil Uji Berbentuk Histogram

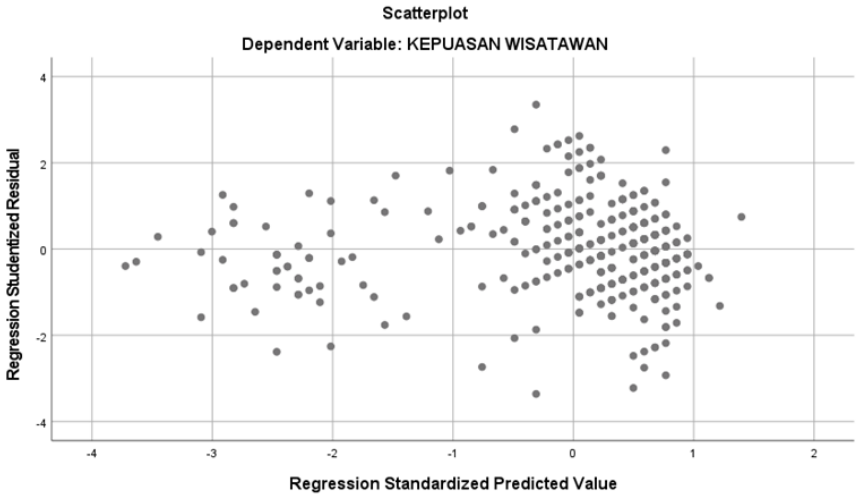


Sumber: Data Olah Penulis SPSS 26, 2026

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat pola sebaran scatterplot dan uji Glejser. Berdasarkan Gambar 8, titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini diperkuat oleh Tabel 7 yang menunjukkan nilai signifikansi 0,086 > 0,05, sehingga model regresi layak digunakan.

Gambar 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)



Sumber: Data Olah Penulis SPSS 26, 2026

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.153	1	9.153	2.963	.086[b]
	Residual	1229.406	398	3.089		
	Total	1238.559	399			
a. Dependent Variable: ABS_RES						
b. Predictors: (Constant), KUALITAS INFRASTRUKTUR						

Sumber: Data Olah Penulis SPSS 26, 2026

Analisis Data

Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui besar dan arah pengaruh kualitas infrastruktur pariwisata (X) terhadap kepuasan wisatawan (Y). Berdasarkan Tabel 8, persamaan regresi yang diperoleh adalah Y = 4,257 + 0,736X. Nilai konstanta sebesar 4,257 secara matematis menunjukkan bahwa apabila skor kualitas infrastruktur bernilai nol, maka skor kepuasan wisatawan sebesar 4,257. Ditegaskan bahwa nilai X = 0 tidak mungkin terjadi dalam penelitian ini, mengingat skor minimal variabel X adalah 15 (hasil dari 15 item pernyataan dikalikan skor terendah 1). Oleh karena itu, konstanta 4,257 tidak memiliki makna praktis dan hanya berfungsi sebagai titik potong (*intercept*) garis regresi, bukan sebagai nilai yang dapat diinterpretasikan secara substantif. Koefisien regresi 0,736 bernilai positif, artinya setiap kenaikan satu satuan skor kualitas infrastruktur akan meningkatkan skor kepuasan wisatawan sebesar 0,736 satuan. Dengan demikian, hubungan kedua variabel bersifat linier dan searah.

Tabel 8. Hasil Koefisien Regresi Linier Sederhana

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.257	.706		6.026	.000
	Kualitas Infrastruktur	.736	.012	.950	60.981	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Sumber: Data Olah Penulis SPSS 26, 2026

Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi Pearson digunakan untuk mengetahui kekuatan dan arah hubungan antara kualitas infrastruktur (X) dan kepuasan wisatawan (Y). Berdasarkan Tabel 9, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,950 dengan signifikansi 0,000 < 0,01 dan N = 400. Nilai 0,950 berada pada rentang 0,80–1,000 yang termasuk kategori sangat kuat. Nilai positif menunjukkan hubungan searah, sehingga semakin baik kualitas infrastruktur pariwisata, semakin tinggi kepuasan wisatawan.

Nilai korelasi sebesar 0,950 (dengan R^2 90,3%) tergolong sangat tinggi untuk penelitian sosial. Ada dua hal yang menjadi keterbatasan dalam temuan ini. *Pertama*, beberapa item pada variabel kepuasan wisatawan (Y1, Y2, Y5, Y6, dan Y8) juga menyebutkan infrastruktur atau fasilitas, sehingga secara konseptual variabel X dan Y memiliki tumpang tindih isi (*overlap item*). *Kedua*, dengan nilai reliabilitas *Alpha Cronbach's* sebesar 0,912 untuk X dan 0,893 untuk Y, korelasi maksimal yang wajar diperkirakan sekitar $\sqrt{(0{,}912 \times 0{,}893)} \approx 0{,}90$. Nilai r = 0,950 sedikit melampaui batas tersebut, yang mengindikasikan kemungkinan adanya *common method bias* yakni bias yang muncul karena pengukuran X dan Y dilakukan dengan instrumen yang sama, pada waktu yang sama, dan oleh responden yang sama. Kedua kondisi ini tidak mengurangi validitas temuan secara keseluruhan, tetapi menjadi dasar bagi penelitian lanjutan untuk memisahkan item infrastruktur dan kepuasan secara lebih tegas.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Korelasi Pearson

Correlations			
		Kualitas Infrastruktur	Kepuasan Wisatawan
Kualitas Infrastruktur	Pearson Correlation	1	.950**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	400	400
	Pearson Correlation	.950**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	400	400
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Sumber: Data Olah Penulis SPSS 26, 2026

Analisis Determinasi (R Square)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kualitas infrastruktur pariwisata dalam menjelaskan variasi kepuasan wisatawan. Berdasarkan Tabel 10, nilai R Square sebesar 0,903 menunjukkan bahwa 90,3% variasi kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh kualitas infrastruktur pariwisata, sedangkan 9,7% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel penelitian.

Nilai R^2 sebesar 90,3% tergolong sangat tinggi untuk penelitian sosial. Tingginya nilai ini tidak terlepas dari adanya tumpang tindih isi (*overlap item*) antara variabel X dan Y, sebagaimana beberapa item pada variabel kepuasan wisatawan (Y1, Y2, Y5, Y6, dan Y8) juga menyebutkan infrastruktur atau fasilitas. Kondisi ini mengindikasikan kemungkinan adanya *common method bias* karena pengukuran X dan Y dilakukan dengan instrumen yang sama, pada waktu yang sama, dan oleh responden yang sama. Dengan demikian, angka 90,3% sebaiknya dipahami sebagai batas atas (*upper bound*) kontribusi infrastruktur terhadap kepuasan dalam kerangka pengukuran penelitian ini, bukan sebagai estimasi murni yang bebas dari pengaruh metode. Temuan ini tetap menunjukkan hubungan yang kuat, tetapi

menjadi dasar bagi penelitian lanjutan untuk memisahkan item infrastruktur dan kepuasan secara lebih tegas agar estimasi kontribusi dapat diukur secara lebih akurat.

Tabel 10. Hasil R-Square

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.950[a]	.903	.903	2.686
a. Predictors: (Constant), Kualitas Infrastruktur				
b. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan				

Sumber: Data Olah Penulis SPSS 26, 2026

Uji Hipotesis

Uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji sejauh mana pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan Tabel 11, nilai t tabel dengan df = n − k − 1 = 400 − 1 − 1 = 398 pada taraf signifikansi 0,05 (uji dua arah, α/2 = 0,025) adalah 1,966. Hasil pengujian menunjukkan t hitung sebesar 60,981 > t tabel 1,966 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti kualitas infrastruktur pariwisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Tuban. Untuk lebih jelasnya. Perhatikan Tabel 8.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Infrastruktur Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas infrastruktur pariwisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Tuban. Uji determinasi menunjukkan 90,3% kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh kualitas infrastruktur, sedangkan 9,7% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian. Persamaan regresi Y = 4,257 + 0,736X menunjukkan setiap kenaikan satu satuan kualitas infrastruktur akan meningkatkan kepuasan wisatawan sebesar 0,736 satuan, dengan koefisien korelasi 0,950 yang tergolong sangat kuat. Uji t menunjukkan t hitung 60,981 > t tabel 1,966 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H1 diterima dan H0 ditolak. Dengan demikian, semakin baik kualitas infrastruktur pariwisata, semakin tinggi kepuasan wisatawan.

Secara keseluruhan, wisatawan menilai kualitas infrastruktur pariwisata dengan rata-rata 3,83, dengan 71,25% jawaban berada pada kategori setuju dan sangat setuju. Sementara itu, pada variabel kepuasan wisatawan, rata-rata skornya adalah 3,88, dengan 72,3% jawaban berada pada kategori setuju dan sangat setuju. Item terendah pada variabel kualitas infrastruktur adalah ketersediaan sarana penginapan berkualitas (3,73), sedangkan pada variabel kepuasan wisatawan adalah kinerja fasilitas penunjang yang belum optimal (3,71). Kedua item tersebut berkaitan dengan fasilitas pendukung yang dirasakan langsung oleh wisatawan, sehingga kualitas penginapan dan fasilitas penunjang menjadi perhatian utama pengelola.

Berdasarkan ketujuh indikator kualitas infrastruktur, aksesibilitas memperoleh nilai tertinggi (3,90) karena kondisi jalan dan petunjuk arah dinilai baik. Utilitas (3,88) dan keamanan (3,84) juga tergolong baik. Fasilitas umum (3,82), kebersihan (3,81), dan informasi wisata (3,80) berada pada kategori cukup baik, sedangkan akomodasi (3,76) menjadi indikator terendah sehingga memerlukan perhatian khusus. Pada variabel kepuasan wisatawan, kesesuaian harapan memperoleh nilai tertinggi (3,99), diikuti pengalaman positif (3,95), rekomendasi (3,90), minat berkunjung kembali (3,85), kenyamanan (3,82), dan kepuasan terhadap fasilitas (3,76) sebagai indikator terendah.

Faktor lain yang memengaruhi kepuasan wisatawan di luar kualitas infrastruktur (9,7%) mencakup kualitas pelayanan sumber daya manusia, harga atau tarif tiket, promosi digital, dan citra destinasi. Faktor-faktor tersebut tidak diukur dalam penelitian ini, tetapi berpotensi menjelaskan variasi kepuasan yang tidak tertangkap oleh variabel infrastruktur. Hal ini sejalan

dengan teori Kotler dan Keller (2016) bahwa kepuasan terbentuk dari perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual, serta konsep 4A Cooper et al. (1993) yang menempatkan *amenities* dan *accessibility* sebagai komponen penting dalam pengalaman wisatawan.

Dari sudut pandang Ilmu Administrasi Negara, temuan ini menegaskan bahwa infrastruktur pariwisata merupakan wujud nyata pelayanan publik. Dalam model SERVQUAL, kondisi fisik fasilitas termasuk dimensi *tangibles* yang paling mudah dirasakan pengguna layanan (Parasuraman et al., 1988). Hal ini sejalan dengan Sinambela (2010) yang menempatkan sarana dan prasarana sebagai faktor penentu mutu pelayanan publik, serta UU No. 25 Tahun 2009 yang mewajibkan penyelenggara pelayanan publik menyediakan sarana dan prasarana yang layak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anggraini (2023) yang menemukan pengaruh positif dan signifikan infrastruktur terhadap kepuasan wisatawan, serta Syam (2022) yang menemukan pengaruh sebesar 65%. Perbedaan besaran pengaruh dapat disebabkan oleh perbedaan lokasi, jumlah responden, dan indikator. Penelitian Fanggidae dan Bere (2020), Oktavia (2021), Piesesa et al. (2021), serta Jayadi et al. (2022) juga menegaskan bahwa fasilitas, kebersihan, keamanan, dan kenyamanan menjadi penentu utama kepuasan wisatawan. Dengan demikian, kualitas infrastruktur pariwisata yang optimal sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan, khususnya di Makam Sunan Bonang, Pantai Boom Tuban, dan Goa Akbar, Kabupaten Tuban.

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dikemukakan. *Pertama*, terdapat tumpang tindih isi (*overlap item*) antara variabel kualitas infrastruktur (X) dan kepuasan wisatawan (Y), karena beberapa item pada variabel Y (Y1, Y2, Y5, Y6, dan Y8) juga menyebutkan infrastruktur atau fasilitas. Kondisi ini turut menjelaskan tingginya nilai korelasi (r = 0,950) dan koefisien determinasi (R^2 = 90,3%), sehingga angka tersebut sebaiknya dipahami sebagai batas atas (*upper bound*) kontribusi infrastruktur terhadap kepuasan dalam kerangka pengukuran penelitian ini. *Kedua*, proporsi sampel per destinasi tidak seimbang dengan proporsi populasi: Makam Sunan Bonang menyumbang sekitar 96% dari total populasi kunjungan, tetapi hanya mencakup 48,75% dari sampel. Ketidakseimbangan ini merupakan konsekuensi dari teknik *purposive sampling*, sehingga hasil analisis mungkin lebih mencerminkan persepsi pengunjung Makam Sunan Bonang dibandingkan dua destinasi lainnya. *Ketiga*, penggunaan kuesioner *online* dan *offline* dengan metode *self-report* berpotensi menimbulkan bias ingatan (*recall bias*), terutama bagi responden yang berkunjung beberapa waktu sebelumnya. Keterbatasan-keterbatasan ini tidak mengurangi validitas temuan secara keseluruhan, tetapi menjadi dasar bagi penelitian lanjutan untuk merancang instrumen yang lebih terpisah antara item infrastruktur dan kepuasan, serta menggunakan teknik sampling yang lebih proporsional.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas infrastruktur pariwisata terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Tuban, dapat disimpulkan bahwa kualitas infrastruktur pariwisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dibuktikan melalui uji regresi linier sederhana dan uji t dengan jumlah responden 400 orang menggunakan SPSS versi 26, yang menghasilkan nilai t hitung 60,981 > t tabel 1,966 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, serta persamaan regresi Y = 4,257 + 0,736X. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,950 menunjukkan hubungan yang sangat kuat, dan uji determinasi menunjukkan kualitas infrastruktur pariwisata memberikan pengaruh sebesar 90,3% terhadap kepuasan wisatawan, sedangkan 9,7% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, H1 diterima dan H0 ditolak, yang berarti semakin baik kualitas infrastruktur pariwisata, semakin tinggi kepuasan wisatawan di Kabupaten Tuban. Wisatawan menilai kualitas infrastruktur pariwisata dengan rata-rata 3,83, dengan 71,25% jawaban responden berada pada kategori setuju dan sangat setuju. Sementara itu, pada variabel kepuasan wisatawan, rata-rata skornya adalah 3,88, dengan 72,3% jawaban responden berada pada

kategori setuju dan sangat setuju. Berdasarkan tujuh indikator kualitas infrastruktur, aksesibilitas memperoleh nilai tertinggi (3,90) karena kondisi jalan dan petunjuk arah dinilai baik, diikuti utilitas (3,88) dan keamanan (3,84). Fasilitas umum (3,82), kebersihan (3,81), dan informasi wisata (3,80) berada pada kategori cukup baik, sedangkan akomodasi (3,76) menjadi indikator terendah sehingga memerlukan perhatian khusus. Pada variabel kepuasan wisatawan, kesesuaian harapan memperoleh nilai tertinggi (3,99), diikuti pengalaman positif (3,95), rekomendasi (3,90), minat berkunjung kembali (3,85), kenyamanan (3,82), dan kepuasan terhadap fasilitas (3,76) sebagai indikator terendah. Item pernyataan dengan nilai terendah pada variabel kualitas infrastruktur adalah ketersediaan sarana penginapan berkualitas (3,73), sedangkan pada variabel kepuasan wisatawan adalah kinerja fasilitas penunjang yang belum optimal (3,71). Kedua item tersebut berkaitan dengan fasilitas pendukung yang dirasakan langsung oleh wisatawan, sehingga kualitas penginapan dan fasilitas penunjang menjadi perhatian utama pengelola dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di Kabupaten Tuban.

SARAN

Bagi Pemerintah Kabupaten Tuban dan Dinas Pariwisata, disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas akomodasi, khususnya penginapan di sekitar lokasi wisata, karena indikator ini memperoleh nilai terendah (3,76), dengan item penginapan sebagai item terendah (3,73). Peningkatan dapat dilakukan melalui pembinaan dan standarisasi penginapan rakyat, *homestay*, serta pemberian insentif bagi pengusaha yang ingin berinvestasi di sektor akomodasi. Selain itu, fasilitas penunjang seperti tempat istirahat, area kuliner terpadu, dan pusat informasi wisata dioptimalkan agar wisatawan merasa lebih nyaman dan betah berlama-lama di destinasi. Bagi pengelola objek wisata, disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pemeliharaan fasilitas secara berkelanjutan, terutama pada aspek kebersihan, keamanan, dan kenyamanan. Pengelola juga menyediakan informasi wisata yang lebih lengkap dan mudah diakses, baik melalui papan informasi fisik maupun platform digital, serta melakukan evaluasi rutin terhadap kondisi infrastruktur dan menindaklanjuti keluhan wisatawan secara cepat dan tepat. Bagi Pemerintah Provinsi Jawa Timur, disarankan untuk memperluas program pengembangan pariwisata yang inklusif dan berkelanjutan, terutama pada kabupaten yang potensinya belum tergarap maksimal seperti Kabupaten Tuban. Dukungan berupa bantuan anggaran, pelatihan sumber daya manusia, dan pengembangan infrastruktur lintas wilayah ditingkatkan agar konektivitas antarwilayah dan daya saing destinasi semakin kuat. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak objek wisata dan responden, serta menambahkan variabel lain yang mungkin memengaruhi kepuasan wisatawan, seperti kualitas pelayanan, promosi digital, harga, dan citra destinasi. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan kualitatif atau *mixed methods* untuk menggali lebih dalam persepsi dan pengalaman wisatawan, serta merancang instrumen yang memisahkan item infrastruktur dan kepuasan secara lebih tegas untuk menghindari tumpang tindih isi. Bagi akademisi dan mahasiswa, disarankan untuk terus mengkaji dan mengembangkan penelitian tentang kualitas infrastruktur pariwisata dan kepuasan wisatawan, khususnya di daerah yang memiliki potensi wisata besar tetapi belum banyak diteliti. Hasil penelitian semacam ini dapat menjadi rujukan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan pembangunan pariwisata yang berbasis bukti (*evidence-based policy*).

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, J. (2023). Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Publik Dan Sektor Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kabupaten Karo Sumatera Utara. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *3*(2), 13485–13491. Retrieved From Https://J-Innovative.Org/Index.Php/Innovative/Article/View/1793

Bappeda Jatim. (2024, 28 Oktober). *Perkembangan Pariwisata Provinsi Jawa Timur Agustus 2024*. Bappeda Provinsi Jawa Timur.

Https://Bappeda.Jatimprov.Go.Id/2024/10/28/Perkembangan-Pariwisata-Provinsi-Jawa-Timur-Agustus-2024/

BPS Kabupaten Tuban. (2025). *Statistik Pariwisata Kabupaten Tuban 2024*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Tuban. Https://Tubankab.Bps.Go.Id/Id

BPS Kabupaten Tuban. (2026). *Kabupaten Tuban Dalam Angka 2026*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Tuban. Https://Tubankab.Bps.Go.Id/Id

BPS Provinsi Jawa Timur. (2025). *Statistik Pariwisata Provinsi Jawa Timur*. Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. Https://Jatim.Bps.Go.Id/Id

Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D., & Wanhill, S. (1993). *Tourism: Principles And Practice*. Pitman Publishing.

Denny, I. (2023). Analisis Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Tuban Tahun 2021–2026 Dalam Perspektif *Evidence Based Policy*. *Jurnal Inovasi Daerah, 2*(2), 167–178. Https://Doi.Org/10.56655/Jid.V2i2.134

Diskominfo Jatim. (2025, 13 Juni). *Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Jatim Meningkat*. Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur. Https://Kominfo.Jatimprov.Go.Id/Berita/Kunjungan-Wisatawan-Mancanegara-Ke-Jatim-Meningkat

Fanggidae, R. P. C., & Bere, M. L. R. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Wisata Di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas, 4*(1), 53–66. Https://Doi.Org/10.12962/J26151847.V4i1.6833

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media.

Hasibuan, I. M., Mutthaqin, S., Erianto, R., & Harahap, I. (2023). Kontribusi Sektor Pariwisata Terhadap Perekonomian Nasional. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah, 8*(2). Https://Doi.Org/10.30651/Jms.V8i2.19280

Inskeep, E. (1991). *Tourism Planning: An Integrated And Sustainable Development Approach*. Van Nostrand Reinhold.

Jayadi, A. S., Mananda, I. G. P. S., & Karini, N. M. O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara Di Daya Tarik Wisata Kebun Raya "Eka Karya" Bali. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata), 10*(2), 199–205. Https://Doi.Org/10.24843/IPTA.2022.V10.I02.P02

Kemenpar. (2026). *Data Tourism Satellite Account (TSA): Kontribusi Pariwisata Terhadap PDB Indonesia*. Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. Https://Kemenpar.Go.Id

Kisbiyanti, I., Sukristyanto, A., & Basyar, M. R. (2024). Strategi Pengembangan Wisata Makam Sunan Bonang Untuk Meningkatkan Kunjungan Di Kabupaten Tuban. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 4*(05), 35–46. Https://Doi.Org/10.69957/Praob.V4i05.1632

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Ed.). Pearson Education.

Kurniawan, R., & Iriani, F. (2024). Dampak Pariwisata Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Daerah Marginal Di Indonesia. *Journal Of Economic Education And Entrepreneurship Studies, 5*(2), 345–356. Https://Doi.Org/10.62794/Je3s.V5i2.3499

Lembaga Administrasi Negara. (2003). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara.

Lestari, I. W. (2025, 7 Februari). *Menyusuri Goa Akbar Tuban, Di Bawah Pasar Rakyat Dan Jejak Para Wali*. Good News From Indonesia. Https://Www.Goodnewsfromindonesia.Id/2025/02/07/Menyusuri-Goa-Akbar-Tuban-Di-Bawah-Pasar-Rakyat-Dan-Jejak-Para-Wali

Mileneo, M. F. (2026a, 26 Agustus). *Alun-Alun Tuban, Pusat Kota Yang Dikelilingi Warisan Sejarah Dan Religi*. Good News From Indonesia. Https://Www.Goodnewsfromindonesia.Id/2026/08/26/Alun-Alun-Tuban-Pusat-Kota-Yang-Dikelilingi-Warisan-Sejarah-Dan-Religi

Oktavia, H. C. (2021). Analisis Pengaruh Komponen Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Bahari. *Jurnal Enggano, 6*(2), 201–211. Https://Doi.Org/10.31186/Jenggano.6.2

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer*. Mcgraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing, 64*(1), 12–40.

Pemerintah Kabupaten Tuban. (2025). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Tuban 2025–2029*. Situs Resmi Pemerintah Kabupaten Tuban. Https://Tubankab.Go.Id/Transparansi/Slug-54cd5995b551037e01e1af35bb2606bd

Piesesa, N. N. P., Tjokropandojo, D. S., & Rahman, Y. (2021). *Kepuasan Wisatawan Terhadap Kuantitas Dan Kualitas Sarana Dan Prasarana Wisata (Studi Kasus: Pantai Tanjung Setia, Kabupaten Pesisir Barat)*. Institut Teknologi Sumatera. Http://Repo.Itera.Ac.Id/Assets/File_Upload/SB2106020043/22117003_20_163811.Pdf

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.

Rizky, M. (2026, 2 Februari). *Sibuk Bukan Main! Perjalanan Warga RI Pelesiran Tembus 1,2 Miliar*. CNBC Indonesia. Https://Www.Cnbcindonesia.Com/News/20260202130804-4-707361/Sibuk-Bukan-Main-Perjalanan-Warga-Ri-Pelesiran-Tembus-12-Miliar

Saputra, S. D. (2026, 4 Februari). *Rapat Di DPR, Menpar: Kinerja Pariwisata 2025 Tumbuh Positif Dan Lampaui Target*. Investortrust. Https://Investortrust.Id/Business/93534/Rapat-Di-Dpr-Menpar-Kinerja-Pariwisata-2025-Tumbuh-Positif-Dan-Lampaui-Target

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach* (7th Ed.). John Wiley & Sons.

Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Bumi Aksara.

Sufa, S. A., Setiawati, D., Afiat, M. N., & Rijal, S. (2024). The Influence Of Tourism Infrastructure And Online Promotion Of Tourist Visit Intention: Study On The Island Of Bali With Tourist Satisfaction As An Intervening Variable. *International Journal Of Business, Law, And Education, 5*(2), 1567–1576.

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

Sutria, S., Puspaningtyas, A., & Basyar, M. R. (2025). Analisis Strategi Pengembangan Wisata Pantai Pasir Putih Sebagai Upaya Pengembangan Kawasan Pesisir Di Desa Remen Kecamatan Jenu Kabupaten Tuban. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 5*(06), 138–148. Https://Doi.Org/10.69957/Praob.V5i06.2544

Syam, R. (2022). Examining Tourist Satisfaction With Tourism Infrastructure In West Bandung District, West Java, Indonesia. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan, 4*(Spesial Issue 4). Https://Journal.Ikopin.Ac.Id/Index.Php/Fairvalue/Article/View/3303

Tan, Y., Jiang, G., Merajuddin, S. S., & Zhao, F. (2025). Analyzing The Impact Of Digital Technology On Consumers' Travel Intentions. *Journal Of Innovation And Knowledge, 10*(2), 1–19. Https://Doi.Org/10.1016/J.Jik.2025.100685

Triaditama, S., & Purnomo, A. (2024). Analisis Pola Sebaran Daya Tarik Wisata Di Kabupaten Tuban Sebagai Dasar Penentuan Paket Wisata. *Geodika: Jurnal Kajian Ilmu Dan Pendidikan Geografi, 8*(2), 87–99. Https://Doi.Org/10.29408/Geodika.V8i2.21418

Triani, Z. K., & Sutedjo, A. (2023). Analisis Daya Dukung Wisata Religi Makam Sunan Bonang Di Kota Tuban. *Swara Bhumi, 2*(2). Https://Ejournal.Unesa.Ac.Id/Index.Php/Swara-Bhumi/Article/View/56761

United Nations World Tourism Organization. (2010). *International Recommendations For Tourism Statistics 2008*. United Nations.

Yoeti, O. A. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Angkasa.

Yonatan, A. Z. (2025, 3 Desember). 10 Provinsi Favorit Wisatawan Nusantara 2025. Goodstats Data. Https://Data.Goodstats.Id/Statistic/10-Provinsi-Favorit-Wisatawan-Nusantara-2025-Ur7qb