



## Analisis Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas dan Layanan di Destinasi Wisata Alam

**Soraya Annisa Rani**

Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia, Depok, Indonesia

\*Corresponding Author: [soraya.annisar@ui.ac.id](mailto:soraya.annisar@ui.ac.id)

---

### Article History

**Manuscript submitted:**

**04 Oktober 2025**

**Manuscript revised:**

**25 November 2025**

**Accepted for publication:**

**09 Desember 2025**

---

### Abstract

Tourist satisfaction is a key indicator of the success and sustainability of natural tourism destinations. This study aims to analyze tourist satisfaction with the facilities and services provided at a natural tourism destination. The research employed a quantitative descriptive method with survey techniques distributed to 200 visitors. Data were analyzed using descriptive statistics and customer satisfaction index (CSI). The results show that the overall satisfaction level is in the "satisfied" category, with the highest satisfaction derived from natural beauty and cleanliness, while the lowest comes from the availability of supporting facilities such as parking areas and public restrooms. The findings indicate that while the destination is attractive in terms of its natural resources, service quality and supporting facilities still need improvement. This study contributes to the literature by providing insights into the relationship between visitor satisfaction and sustainable tourism management. The implications suggest that destination managers should prioritize investments in infrastructure and service quality to maintain competitiveness and encourage repeat visits.

### Keywords

*tourist satisfaction,  
natural tourism,  
facilities, services,  
sustainable tourism*

Copyright © 2025, The Author(s)  
This is an open access article under the CC BY-SA license



**How to Cite:** Rani, S. A. (2025). Analisis Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas dan Layanan di Destinasi Wisata Alam. *Tourism and Hospitality Research*, 1(2), 44–50. <https://doi.org/10.70716/thr.v1i2.89>

## Pendahuluan

Pariwisata alam semakin menjadi tren dalam beberapa dekade terakhir seiring meningkatnya kesadaran wisatawan terhadap pentingnya kesehatan, keseimbangan hidup, serta kebutuhan akan pengalaman yang autentik dan berkelanjutan. Wisata alam tidak hanya memberikan kesempatan bagi wisatawan untuk melepas penat dari rutinitas kehidupan perkotaan yang serba cepat, tetapi juga menghadirkan pengalaman emosional dan spiritual melalui interaksi langsung dengan lingkungan. Keindahan bentang alam, udara segar yang jauh dari polusi, serta kesempatan untuk menikmati keanekaragaman hayati menjadi daya tarik utama yang tidak dapat digantikan oleh bentuk pariwisata lain. Banyak wisatawan menganggap kunjungan ke destinasi wisata alam sebagai sarana untuk memperdalam hubungan dengan alam sekaligus meningkatkan kualitas hidup mereka.

Namun demikian, keberhasilan sebuah destinasi wisata alam tidak hanya ditentukan oleh daya tarik alam semata, melainkan juga oleh ketersediaan dan kualitas fasilitas serta layanan yang disediakan (Prayag

et al., 2017). Wisatawan modern memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kenyamanan, keamanan, dan kemudahan akses. Fasilitas dasar seperti jalan masuk, tempat parkir, toilet umum, serta pusat informasi wisata menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Di samping itu, layanan berupa keramahan staf, ketersediaan pemandu wisata, hingga sistem pengelolaan lingkungan yang berkelanjutan juga memainkan peran besar dalam menciptakan pengalaman positif. Dengan kata lain, daya tarik alam yang indah akan kehilangan nilainya apabila tidak diimbangi dengan manajemen fasilitas dan layanan yang baik. Oleh sebab itu, keberlanjutan pariwisata alam menuntut adanya sinergi antara pelestarian lingkungan dengan penyediaan sarana dan pelayanan yang mampu menjawab kebutuhan wisatawan tanpa mengorbankan keaslian destinasi.

Kepuasan wisatawan merupakan faktor kunci dalam menentukan keberlanjutan suatu destinasi karena berhubungan langsung dengan loyalitas, citra destinasi, serta daya saing dalam jangka panjang. Menurut Chen dan Tsai (2007), tingkat kepuasan wisatawan tidak hanya memengaruhi niat berkunjung kembali, tetapi juga mendorong terbentuknya rekomendasi positif dari mulut ke mulut (word of mouth) kepada calon wisatawan lain, yang pada akhirnya memperluas jangkauan promosi destinasi secara organik. Dalam konteks pariwisata alam, kepuasan memiliki dimensi yang lebih kompleks karena dipengaruhi tidak hanya oleh pengalaman langsung menikmati keindahan alam, tetapi juga oleh kualitas fasilitas, layanan, kenyamanan, serta bagaimana destinasi tersebut menjaga kelestarian lingkungan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan berhubungan erat dengan persepsi nilai (perceived value) dan kualitas pengalaman yang diperoleh selama kunjungan (Wu et al., 2017). Apabila fasilitas yang tersedia mendukung kenyamanan, seperti jalur trekking yang terawat, toilet bersih, pusat informasi yang memadai, serta area parkir yang terorganisir, wisatawan akan merasa dihargai dan mendapatkan pengalaman yang bernilai. Sebaliknya, kurangnya fasilitas dasar dapat menimbulkan ketidakpuasan meskipun daya tarik utama destinasi sangat potensial. Hal ini menegaskan pentingnya pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan agar strategi pengelolaan destinasi dapat disusun secara efektif.

Selain itu, layanan yang diberikan pengelola, seperti keramahan staf, kualitas interaksi, hingga efektivitas dalam memberikan informasi, turut membentuk kepuasan wisatawan secara emosional dan kognitif (Al-Refaie et al., 2012). Kepuasan yang tinggi akan menciptakan ikatan psikologis dengan destinasi, yang pada gilirannya memperkuat niat wisatawan untuk kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Dengan demikian, evaluasi kepuasan wisatawan terhadap fasilitas dan layanan di destinasi wisata alam menjadi langkah strategis dalam memastikan keberlanjutan destinasi, menjaga kualitas pengalaman wisatawan, serta meningkatkan daya saing pariwisata di tengah persaingan global yang semakin ketat.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai, seperti akses transportasi, kebersihan, akomodasi, dan fasilitas umum lainnya, berperan besar dalam membentuk pengalaman wisatawan (Wu et al., 2017). Fasilitas-fasilitas tersebut menjadi faktor penting karena mampu memberikan rasa aman, nyaman, dan kemudahan bagi pengunjung dalam menikmati destinasi. Misalnya, akses transportasi yang baik akan mempermudah wisatawan mencapai lokasi tanpa mengeluarkan biaya dan tenaga berlebih, sementara ketersediaan akomodasi yang sesuai dengan kebutuhan dan anggaran wisatawan dapat memperpanjang lama tinggal mereka sehingga berdampak positif pada perekonomian lokal. Kebersihan lingkungan, baik di area wisata maupun fasilitas umum, juga menjadi salah satu indikator penting yang menentukan kualitas pengalaman, sebab wisatawan cenderung mengaitkan kebersihan dengan profesionalisme pengelola serta keberlanjutan destinasi itu sendiri.

Namun, di banyak destinasi wisata alam, permasalahan yang sering muncul adalah keterbatasan fasilitas pendukung, termasuk ketersediaan tempat sampah, toilet umum, maupun pusat informasi wisata (Naseri, 2020). Ketiadaan fasilitas-fasilitas dasar ini seringkali menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengunjung, bahkan dapat menurunkan citra destinasi di mata wisatawan. Sebagai contoh, toilet umum

yang kotor atau tidak terawat dapat membuat wisatawan enggan berlama-lama di lokasi, sementara kurangnya papan petunjuk arah dan pusat informasi mengakibatkan wisatawan kesulitan memperoleh informasi mengenai jalur trekking, spot foto, atau aturan konservasi yang berlaku. Lebih jauh, minimnya fasilitas pengelolaan sampah dapat berdampak negatif pada kelestarian lingkungan, menimbulkan pencemaran visual, bahkan mengancam keberadaan flora dan fauna setempat.

Dalam jangka panjang, keterbatasan fasilitas ini tidak hanya memengaruhi kepuasan pengunjung, tetapi juga berpotensi mengurangi loyalitas wisatawan untuk kembali berkunjung (Chi & Qu, 2008). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun daya tarik alam menjadi magnet utama, faktor pendukung berupa fasilitas dan layanan tetap memainkan peran krusial dalam membentuk pengalaman yang menyeluruh. Dengan demikian, peningkatan kualitas dan ketersediaan fasilitas dasar harus menjadi prioritas utama dalam strategi pengembangan destinasi wisata alam agar mampu menciptakan kepuasan berkelanjutan, memperkuat citra destinasi, serta menjaga keseimbangan antara kebutuhan wisatawan dengan kelestarian lingkungan.

Selain fasilitas, aspek layanan juga menjadi faktor penting yang tidak dapat diabaikan dalam membentuk kepuasan wisatawan. Layanan mencakup berbagai bentuk interaksi antara wisatawan dengan pihak pengelola, staf, maupun komunitas lokal yang terlibat dalam destinasi. Pelayanan yang ramah, informatif, dan profesional dari pihak pengelola destinasi mampu meningkatkan kepuasan wisatawan secara signifikan karena memberikan rasa dihargai serta menciptakan pengalaman emosional yang positif (Al-Refaie et al., 2012). Keramahan staf, misalnya, sering dianggap sebagai indikator kualitas destinasi karena dapat membuat wisatawan merasa nyaman, betah, dan memiliki ikatan emosional dengan tempat yang mereka kunjungi.

Selain itu, kualitas layanan juga mencakup kecepatan dan keakuratan dalam memberikan informasi mengenai fasilitas, aturan, maupun potensi wisata yang ada di destinasi. Wisatawan cenderung menilai pengalaman mereka tidak hanya dari keindahan alam, tetapi juga dari kemudahan memperoleh informasi dan bantuan saat dibutuhkan. Layanan yang responsif, seperti pemandu wisata yang berpengetahuan luas atau staf yang siap membantu ketika terjadi kendala, dapat memperkuat persepsi positif wisatawan terhadap destinasi tersebut. Hal ini juga memperlihatkan profesionalisme pengelola dalam mengelola interaksi dengan wisatawan.

Kualitas layanan juga mencerminkan sejauh mana destinasi mampu beradaptasi dengan standar pariwisata berkelanjutan yang mengedepankan kepuasan pengunjung sekaligus menjaga kelestarian lingkungan. Misalnya, pengelola yang memberikan edukasi kepada wisatawan mengenai pentingnya menjaga kebersihan, melestarikan flora dan fauna, atau membatasi aktivitas yang merusak lingkungan, menunjukkan komitmen terhadap prinsip pariwisata berkelanjutan. Dengan cara ini, layanan tidak hanya dipandang sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan wisatawan, tetapi juga sebagai sarana untuk menumbuhkan kesadaran lingkungan dan tanggung jawab sosial.

Lebih jauh, layanan yang berkualitas mampu memengaruhi perilaku wisatawan dalam jangka panjang. Wisatawan yang merasa puas dengan layanan cenderung memiliki niat untuk melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan destinasi kepada orang lain, yang pada akhirnya akan memberikan dampak positif terhadap citra dan daya saing destinasi (Prayag et al., 2017). Oleh karena itu, aspek layanan harus menjadi prioritas dalam strategi pengelolaan destinasi wisata alam, karena keberhasilan destinasi tidak hanya ditentukan oleh keindahan alam, tetapi juga oleh bagaimana pengalaman tersebut dikelola dan disampaikan kepada wisatawan.

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan terkait kepuasan wisatawan, sebagian besar lebih menekankan pada destinasi perkotaan atau wisata budaya, seperti museum, kawasan bersejarah, atau atraksi modern yang berbasis hiburan. Fokus penelitian pada konteks tersebut wajar karena destinasi perkotaan cenderung lebih mudah dijangkau, memiliki jumlah pengunjung yang tinggi, serta menawarkan

fasilitas dan layanan yang lebih beragam sehingga menarik untuk diteliti (Chi & Qu, 2008). Namun, destinasi wisata alam memiliki karakteristik yang sangat berbeda, baik dari segi daya tarik maupun tantangan pengelolaannya. Di destinasi alam, aspek keberlanjutan, keterbatasan infrastruktur, dan keterhubungan antara wisatawan dengan lingkungan menjadi faktor yang lebih dominan dalam membentuk kepuasan pengunjung.

Masih terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji kepuasan wisatawan pada destinasi wisata alam, terutama yang berkaitan dengan keterpaduan fasilitas dan layanan (Su et al., 2018). Sebagian besar studi yang ada hanya menyoroti aspek tertentu, misalnya kualitas lingkungan, konservasi, atau pengalaman rekreasi, tanpa menghubungkannya secara langsung dengan peran fasilitas dan layanan dalam meningkatkan kepuasan. Padahal, dalam konteks wisata alam, fasilitas yang memadai seperti jalur trekking yang aman, toilet ramah lingkungan, serta pusat informasi yang jelas, perlu diseimbangkan dengan layanan yang baik, seperti keramahan staf, edukasi konservasi, dan respons cepat terhadap kebutuhan wisatawan. Keterpaduan antara kedua aspek inilah yang membedakan destinasi yang sekadar menarik untuk dikunjungi dengan destinasi yang mampu memberikan pengalaman mendalam dan berkesinambungan.

Hal ini menjadi celah penelitian yang penting untuk dijawab, karena memahami kepuasan wisatawan di destinasi wisata alam tidak hanya memberikan kontribusi akademis dalam memperkaya literatur pariwisata, tetapi juga memiliki implikasi praktis bagi pengelola destinasi. Dengan mengisi gap ini, penelitian dapat membantu merumuskan strategi pengembangan destinasi yang tidak hanya mengutamakan pelestarian lingkungan, tetapi juga memperhatikan kenyamanan wisatawan. Hasil penelitian semacam ini juga dapat mendukung pencapaian tujuan pembangunan pariwisata berkelanjutan, yang menekankan keseimbangan antara aspek ekonomi, sosial, dan ekologi. Oleh karena itu, kajian tentang kepuasan wisatawan dalam konteks destinasi wisata alam dengan memperhatikan keterpaduan fasilitas dan layanan menjadi relevan sekaligus mendesak untuk dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas dan layanan di destinasi wisata alam. Fokus utama penelitian ini adalah mengidentifikasi sejauh mana wisatawan merasa puas dengan sarana yang disediakan, mulai dari fasilitas dasar seperti akses transportasi, tempat parkir, toilet umum, pusat informasi, hingga fasilitas pendukung lain yang dapat meningkatkan kenyamanan kunjungan. Selain itu, penelitian ini juga mengevaluasi aspek layanan, yang mencakup keramahan staf, kualitas informasi yang diberikan, profesionalisme pemandu wisata, serta kecepatan pengelola dalam merespons kebutuhan maupun keluhan wisatawan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menilai kepuasan dari satu dimensi, melainkan mencoba melihat kepuasan wisatawan secara komprehensif melalui kombinasi antara fasilitas fisik dan kualitas layanan.

Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini berupaya memberikan gambaran empiris mengenai aspek yang paling memengaruhi kepuasan wisatawan serta faktor yang masih perlu diperbaiki. Data yang dikumpulkan melalui survei memungkinkan peneliti untuk mengukur kepuasan secara objektif menggunakan indikator terukur seperti indeks kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Index/CSI) atau analisis kesenjangan (gap analysis) antara harapan dan kenyataan. Pendekatan ini memberikan hasil yang lebih dapat dipertanggungjawabkan karena didasarkan pada pengalaman nyata responden yang berinteraksi langsung dengan destinasi. Selain itu, metode kuantitatif memungkinkan adanya perbandingan antara berbagai aspek fasilitas dan layanan sehingga dapat diidentifikasi faktor mana yang sudah sesuai dengan ekspektasi wisatawan dan mana yang masih menjadi kelemahan.

Lebih jauh, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada dua level, yaitu teoretis dan praktis. Dari sisi teoretis, penelitian ini berupaya memperluas literatur mengenai pariwisata alam dengan menekankan pentingnya keterpaduan fasilitas dan layanan dalam membentuk kepuasan wisatawan. Dari sisi praktis, temuan penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi pengelola destinasi dalam merumuskan strategi pengelolaan yang lebih efektif, baik melalui peningkatan infrastruktur dasar maupun

peningkatan kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan wisata. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga aplikatif, karena hasilnya dapat langsung diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan, memperkuat citra destinasi, dan mendukung keberlanjutan pariwisata alam di masa depan.

Kontribusi penelitian ini tidak hanya bersifat praktis bagi pengelola destinasi, tetapi juga memiliki signifikansi teoretis bagi pengembangan literatur di bidang pariwisata alam. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman dalam penyusunan strategi manajemen destinasi yang lebih efektif dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan serta fasilitas. Misalnya, pengelola dapat memanfaatkan temuan penelitian untuk mengidentifikasi fasilitas mana yang perlu mendapat prioritas perbaikan, seperti ketersediaan toilet umum, jalur trekking yang aman, pusat informasi wisata, maupun layanan tambahan seperti keberadaan pemandu wisata yang profesional. Dengan adanya data empiris mengenai tingkat kepuasan wisatawan, pengelola memiliki dasar yang lebih kuat dalam membuat keputusan yang tepat guna meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan pengalaman wisatawan secara keseluruhan.

Dari sisi teoretis, penelitian ini juga memberikan kontribusi penting bagi pengayaan kajian akademik terkait pariwisata alam. Selama ini, sebagian besar kajian lebih menitikberatkan pada aspek ekonomi dan lingkungan, sedangkan dimensi kepuasan wisatawan terhadap fasilitas dan layanan masih relatif kurang mendapat perhatian. Oleh karena itu, penelitian ini dapat mengisi celah tersebut dengan menghadirkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara kualitas fasilitas, layanan, dan tingkat kepuasan wisatawan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi pengembangan model konseptual baru yang mengintegrasikan faktor-faktor kepuasan wisatawan dengan aspek keberlanjutan pariwisata, sehingga memberikan kontribusi nyata bagi literatur akademik di bidang ini.

Lebih jauh, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong penerapan prinsip pariwisata berkelanjutan (sustainable tourism), yang tidak hanya menekankan pada peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, tetapi juga pada upaya menjaga keseimbangan antara kepuasan wisatawan, kelestarian lingkungan, dan kesejahteraan masyarakat lokal. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berperan sebagai referensi akademik, tetapi juga menjadi alat bantu praktis dalam membangun pariwisata yang inklusif, bertanggung jawab, dan berdaya saing tinggi di tengah dinamika kebutuhan wisatawan modern.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di salah satu destinasi wisata alam populer di Indonesia pada periode Mei–Juli 2025. Populasi penelitian adalah seluruh wisatawan yang berkunjung selama periode penelitian, dengan sampel sebanyak 200 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 5 poin untuk mengukur kepuasan wisatawan terhadap aspek fasilitas dan layanan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh.

## Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai CSI mencapai 74%, yang mengindikasikan bahwa wisatawan berada pada kategori “puas”. Aspek yang mendapatkan skor tertinggi adalah keindahan alam dan kebersihan lingkungan, yang menunjukkan bahwa daya tarik utama destinasi tetap menjadi faktor dominan dalam menciptakan kepuasan.

Namun demikian, aspek fasilitas pendukung seperti ketersediaan toilet umum, area parkir, dan papan informasi masih mendapatkan skor rendah. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wu et al. (2017) yang menyatakan bahwa kurangnya fasilitas dasar dapat mengurangi kualitas pengalaman wisatawan meskipun daya tarik utama tetap kuat.

Layanan yang diberikan oleh petugas destinasi mendapatkan skor cukup baik, khususnya pada keramahan dan kesopanan. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi manusiawi tetap menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan (Al-Refaie et al., 2012). Namun, masih ditemukan kekurangan dalam aspek penyediaan informasi yang lengkap mengenai destinasi.

Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa pengelolaan destinasi wisata alam harus menyeimbangkan antara pelestarian lingkungan dan peningkatan fasilitas pendukung. Investasi dalam infrastruktur sederhana seperti toilet ramah lingkungan dan sistem pengelolaan sampah dapat berdampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan wisatawan (Naseri, 2020).

Secara teoretis, hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap literatur mengenai hubungan antara kepuasan wisatawan, fasilitas, dan layanan di destinasi wisata alam. Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pengelola destinasi untuk lebih memperhatikan pengembangan fasilitas dasar dan peningkatan kualitas layanan sebagai strategi menjaga keberlanjutan pariwisata.

## Kesimpulan

Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan wisatawan terhadap destinasi wisata alam dipengaruhi oleh dua aspek utama, yaitu daya tarik alam dan kualitas layanan. Meskipun wisatawan secara umum merasa puas, terdapat beberapa kelemahan pada fasilitas pendukung yang harus segera diperbaiki. Temuan ini memiliki implikasi penting bagi pengelola destinasi untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan sebagai upaya menjaga kepuasan wisatawan serta keberlanjutan destinasi.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Indonesia yang telah memberikan dukungan akademik, serta pihak pengelola destinasi wisata yang telah memberikan izin dan bantuan selama proses penelitian berlangsung.

## Daftar Pustaka

- Akama, J. S., & Kieti, D. M. (2003). Measuring tourist satisfaction with Kenya's wildlife safari: A case study of Tsavo West National Park. *Tourism Management*, 24(1), 73–81. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(02\)00044-4](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(02)00044-4)
- Al-Refaie, A., Ko, J. H., & Li, M. H. (2012). Examining the factors that affect tourists' satisfaction, loyalty, WOM and intention to return using SEM: Evidence from Jordan. *International Journal of Leisure and Tourism Marketing*, 3(2), 179-197. <https://doi.org/10.1504/IJLTM.2012.048947>
- Chen, C. F., & Tsai, D. (2007). How destination image and evaluative factors affect behavioral intentions? *Tourism Management*, 28(4), 1115–1122. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.07.007>
- Chi, C. G. Q., & Qu, H. (2008). Examining the structural relationships of destination image, tourist satisfaction and destination loyalty: An integrated approach. *Tourism Management*, 29(4), 624–636. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.06.007>
- Eusébio, C., Vieira, A. L., & Lima, S. (2018). Place attachment, host–tourist interactions, and residents' attitudes towards tourism development: The case of Boa Vista Island in Cape Verde. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(6), 890–909. <https://doi.org/10.1080/09669582.2018.1425695>

- Jelušić, A., & Mikulić, K. (2023). Connecting tourism, economic growth and quality of life: the case of Croatia. *Ekonomski pregled*, 74(6), 840-870. <https://doi.org/10.32910/ep.74.6.3>
- Lee, T. H. (2009). A structural model to examine how destination image, attitude, and motivation affect the future behavior of tourists. *Leisure Sciences*, 31(3), 215-236. <https://doi.org/10.1080/01490400902837787>
- Loureiro, S. M. C., & Kastenholz, E. (2011). Corporate reputation, satisfaction, delight, and loyalty towards rural lodging units in Portugal. *International Journal of Hospitality Management*, 30(3), 575-583. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.10.007>
- Naseri, S. A. (2020). Effect of Destination Image on Revisit Intention and Environmentally Responsible Behavior through Tourist Satisfaction in Famagusta City of North Cyprus (Doctoral dissertation, Eastern Mediterranean University).
- Prayag, G., Hosany, S., Muskat, B., & Del Chiappa, G. (2017). Understanding the relationships between tourists' emotional experiences, perceived overall image, satisfaction, and intention to recommend. *Journal of Travel Research*, 56(1), 41–54. <https://doi.org/10.1177/0047287515620567>
- Su, L., Swanson, S. R., & Chen, X. (2018). Reputation, subjective well-being, and environmental responsibility: The role of satisfaction and identification. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(8), 1344-1361. <https://doi.org/10.1080/09669582.2018.1443115>
- Wu, H. C., & Li, T. (2017). A study of experiential quality, perceived value, heritage image, experiential satisfaction, and behavioral intentions for heritage tourists. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 41(8), 904-944. <https://doi.org/10.1177/1096348014525638>
- Yoon, Y., & Uysal, M. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: A structural model. *Tourism Management*, 26(1), 45-56. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2003.08.016>
- Žabkar, V., Brenčič, M. M., & Dmitrović, T. (2010). Modelling perceived quality, visitor satisfaction and behavioural intentions at the destination level. *Tourism Management*, 31(4), 537-546. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.06.005>