

# **SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP OBJEK WISATA MALINO HIGHLANDS KABUPATEN GOWA**

**Oleh : Rahmat Ramdani**

## **ABSTRAK**

**RAHMAT RAMDANI,2018.SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP OBJEK WISATA MALINO HIGHLANDS KABUPATEN GOWA.** Skripsi Jurusan PenjaskesrekFakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh Irvan Sir dan M. Rachmat K.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan tentang survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Malino Highlands. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang ada di Malino Highlands. Sampel yang digunakan berjumlah 50 orang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan Instrumen penelitian yang digunakan adalah (1) Angket dan (2) Dokumentasi. Pengolahan data penelitian menggunakan statistik deskriptif sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah Persentase (%). Pengunjung yang menjawab sangat setuju berjumlah 31 orang (62%), pengunjung yang menjawab setuju berjumlah 16 orang (32%), pengunjung yang menjawab tidak setuju berjumlah 3 orang (6%) dan pengunjung yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%).Klasifikasi jawaban pengunjung yang memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap objek wisata di Malino Highlands berjumlah 47 orang dengan persentase 94% (penggabungan jawaban sangat setuju dan setuju), Klasifikasi jawaban pengunjung yang memiliki tingkat kepuasan rendah terhadap objek wisata di Malino Highlands berjumlah 3 orang dengan persentase 6% (penggabungan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju). Maka melalui pengolahan data diperoleh hasil Tingkat Kepuasan Terhadap objek Wisata Malino Highlands sebesar 94% tergolong tinggi.

## PENDAHULUAN

Botenbinojo (2011) Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang terbentang di khatulistiwa sepanjang 3200 mil (5.120 km<sup>2</sup>) dan terdiri atas 13.667 pulau besar dan kecil. Nama Indonesia berasal dari bahasa Yunani, yaitu Indo yang berarti Indoa dan Nesia yang berarti kepulauan. Indonesia juga merupakan 1/5 populasi terbesar di dunia dengan penduduk yang berasal dari ras Melayu dan Polinesia serta terdiri dari 300 suku dan cabangnya yang masing-masing suku memiliki tradisi sendiri. Menurut Nana Suprianta, Indonesia merupakan negara kepulauan dimana antara pulau yang satu dengan pulau yang lain dipisahkan oleh beberapa batas alam, seperti selat, sungai, dan gunung. Batas-batas alam tersebut secara langsung akan mengelompokkan berbagai komunitas masyarakat dengan corak budaya yang khas.

Pariwisata adalah kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan untuk mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olah raga atau istirahat dari semua kegiatan rutinitas. Pariwisata juga merupakan kegiatan orang yang melakukan perjalanan dan tinggal disuatu tempat diluar lingkungan kesehariannya untuk jangka waktu tidak lebih dari setahun untuk bersantai (Leisure).

Menurut (Wisnu Setiawan, 2009) dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10. Tahun 2009 tentang Kepariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha. Lebih lanjut dijelaskan bahwa pariwisata adalah kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Sedangkan menurut (H. kohdyat, 1983) di dalam bukunya menjelaskan bahwa pengertian pariwisata adalah perjalanan untuk kenikmatan atau kesenangan.

Kegiatan pariwisata di suatu daerah dapat menjadikan daerah tersebut sebagai

pusat ekonomi. Pusat perekonomian yang terbentuk inilah kemudian yang dinamakan sebagai pusat pertumbuhan (*growth pole*). Menurut Tarigan pusat pertumbuhan (*growth pole*) secara fungsional diartikan sebagai suatu lokasi konsentrasi kelompok usaha atau cabang industri yang karena sifat hubungannya memiliki unsur-unsur kedinamisan sehingga mampu menstimulasi kehidupan ekonomi baik ke dalam maupun ke luar wilayah. Pusat pertumbuhan ini dapat memberi pengaruh positif dan negatif terhadap daerah di sekitarnya. Pengaruh positif terhadap perkembangan daerah sekitarnya disebut *spread effect*, contohnya terbukanya lahan pasar dan penduduk sekitar dapat memasarkan bahan mentah hasil produksinya. Pengaruh negatifnya disebut *backwash effect*, contohnya adanya ketimpangan wilayah, meningkatnya kriminalitas, dan kerusakan lingkungan.

Pendidikan jasmani pada hakikatnya adalah proses pendidikan yang memanfaatkan aktivitas fisik untuk menghasilkan perubahan holistik dalam kualitas individu, baik dalam hal fisik, mental, serta emosional. Pendidikan jasmani memperlakukan anak sebagai sebuah kesatuan utuh, mahluk total, daripada hanya menganggapnya sebagai seseorang yang terpisah kualitas fisik dan mentalnya. Pada kenyataannya, pendidikan jasmani adalah suatu bidang kajian yang sungguh luas. Titik perhatiannya adalah peningkatan gerak manusia. Lebih khusus lagi, penjas berkaitan dengan hubungan antara gerak manusia dan wilayah pendidikan lainnya: hubungan dari perkembangan tubuh-fisik dengan pikiran dan jiwanya. Fokusnya pada pengaruh perkembangan fisik terhadap wilayah pertumbuhan dan perkembangan aspek lain dari manusia itulah yang menjadikannya unik. Tidak ada bidang tunggal lainnya seperti pendidikan jasmani yang berkepentingan dengan perkembangan total manusia.

Rekreasi merupakan bidang yang berkaitan dengan pendidikan jasmani dan olahraga. Pada umumnya dikatakan bahwa rekreasi adalah aktivitas pada waktu senggang. Meskipun begitu tepatnya adalah pemanfaatan secara baik dari waktu luang, yakni memenuhi tujuan yang hendak dicapai pendidikan. Aktivitasnya dipilih sendiri masing-masing hingga dapat memenuhi

keinginan yang konstruktif. Rekreasi merupakan aktivitas yang sehat bagi mental, sosial dan fisik, sebagai pelengkap dari aktivitas kerja sehari-hari dan karena itu diperlukan oleh setiap individu. Rekreasi dalam arti ini adalah “menciptakan kembali” seseorang yakni me-revitalisasi tubuh dan pikiran dengan menyingkirkan ketegangan-ketegangan hidup.

Kata rekreasi berasal dari bahasa Latin, *re-creare*, yang secara harfiah berarti "membuat ulang". Secara umum, pengertian rekreasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk penyegaran kembali rohani dan jasmani seseorang. Rekreasi adalah sebuah kegiatan yang dilakukan seseorang selain pekerjaan. Kegiatan yang umum dilakukan untuk melakukan rekreasi adalah pariwisata, olahraga, permainan, dan hobi. Dalam pengertian rekreasi ini, kegiatan dipilih oleh seseorang sebagai fungsi memperbaharui ulang kondisi fisik dan jiwa, sehingga rekreasi tidak berarti hanya membuang-buang waktu atau membunuh waktu.

Sulawesi selatan sudah dikenal sebagai salah satu provinsi yang memiliki banyak wahana rekreasi, dan sebagai salah satu tujuan wisata yang mempunyai keanekaragaman budaya, wisata alam, dan berbagai wisata lain yang layak untuk dikunjungi. Salah satu wilayah Sulawesi selatan yaitu kabupaten Gowa yang memiliki beberapa tempat wisata dan rekreasi yang menarik, tempat tersebut dapat dijadikan sebagai pelepas penat dan kejenuhan sehingga memberikan suasana yang menarik.

Kabupaten Gowa adalah salah satu kabupaten di propinsi Sulawesi selatan, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Sungguminasa. Adi (2013) Kabupaten Gowa memiliki luas wilayah 1.883,32 km<sup>2</sup> dan berpenduduk sebanyak kurang lebih 652.941 jiwa. Di Kabupaten Gowa terdapat beberapa wahana rekreasi yang menjadi pilihan masyarakat. Salah satu wahana rekreasi yang belakangan menjadi favorit dan ramai menjadi kunjungan bagi masyarakat yaitu obyek wisata Malino highlands.

Malino highlands adalah perkebunan teh yang berada di Kabupaten Gowa, yang memiliki berbagai wahana yang ada didalamnya dan salah satu tempat wisata yang di gemari pengunjung. Wahana tersebut selalu ramai, terhitung dari hari senin – sabtu kurang lebih ada 100 pengunjung setiap harinya. Dan untuk hari minggu mencapai kurang lebih 200 pengunjung. Hanya dengan tiket masuk ditempat wisata ini sebesar Rp.50.000 ribu untuk orang dewasa dan Rp.25.000 untuk anak-anak setiap harinya. Dengan tiket tersebut pengunjung sudah bisa menikmati pesona kebun tea dan wahana yang hijau dengan udara yang sejuk dan segar yang berada didalamnya.

Malino Highlands yang berada di ketinggian 1.200 Mdpl dengan luas kebunnya yaitu 200 hektar terhampar perkebunan tea yang hijau dan subur yang menjadikannya tempat favorit bagi pengunjung yang gemar dengan fotografi atau mereka yang suka menikmati keindahan alam diatas ketinggian.

Alasan peneliti mengambil tempat wisata Malino Highlnds Kabupaten Gowa sebagai lokasi penelitian adalah karena telah mendapat respon yang positif dari pihak Malino Highlands dan memiliki wahana rekreasi yang cukup lengkap dibandingkan dengan obyek wisata lain yang berada di kabupaten Gowa.

Dengan melihat latar tersebut diatas, peneliti ingin melakukan kajian lebih dalam mengenai tingkat kepuasan pengunjung dengan judul : “SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP OBJEK WISATA MALINO HIGHLANDS”

## **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS**

Tinjauan pustaka merupakan kerangka acuan atau sebagai landasan teori dalam melakukan suatu penelitian. Dalam kajian pustaka yang dasarnya mengemukakan landasan teori tentang hal-hal pokok berkaitan dengan permasalahan penelitian sebagai berikut:

## 1. Sejarah singkat Kabupaten Gowa

Menurut Ichal Fin (2012) sejarah Kab. Gowa yaitu, sebelum Kerajaan Gowa terbentuk, terdapat 9 (sembilan) Negeri atau Daerah yang masing-masing dikepalai oleh seorang penguasa yang merupakan Raja Kecil. Negeri ini ialah Tombolo, Lakiung, Samata, Parang-parang, Data, Agang Je'ne, Bisei, Kalling dan Sero. Pada suatu waktu Paccallayya bersama Raja-Raja kecil itu masygul karena tidak mempunyai raja, sehingga mereka mengadakan perundingan dan sepakat memohon kepada Dewata agar menurunkan seorang wakilnya untuk memerintah Gowa.

Peristiwa ini terjadi pada tahun 1320 (Hasil Seminar Mencari Hari Jadi Gowa) dengan diangkatnya Tumanurung menjadi Raja Gowa maka kedudukan sembilan raja kecil itu mengalami perubahan, kedaulatan mereka dalam daerahnya masing-masing dan berada di bawah pemerintahan Tumanurung Bainea selaku Raja Gowa Pertama yang bergelar Karaeng Sombaya Ri Gowa.

Raja kecil hanya merupakan Kasuwiyang Salapanga (Sembilan Pengabd), kemudian lembaga ini berubah menjadi Bate Salapang (Sembilan Pemegang Bendera).

Pada tahun 1320 Kerajaan Gowa terwujud atas persetujuan kelompok kaum yang disebut Kasuwiyang-Kasuwiyang dan merupakan kerajaan kecil yang terdiri dari 9 Kasuwiyang yaitu Kasuwiyang Tombolo, Lakiung, Samata, Parang-parang, Data, Agang Je'ne, Bisei, Kalling, dan Sero.

Pada masa sebagai kerajaan, banyak peristiwa penting yang dapat dibanggakan dan mengandung citra nasional antara lain Masa Pemerintahan I Daeng Matanre Karaeng Imannuntungi Karaeng Tumapa'risi Kallonna berhasil memperluas Kerajaan Gowa melalui perang dengan menaklukkan Garassi, Kalling, Parigi, Siang (Pangkaje'ne), Sidenreng, Lempangang, Mandalle dan lain-lain kerajaan kecil, sehingga Kerajaan Gowa meliputi hampir seluruh dataran Sulawesi Selatan.

Di masa kepemimpinan Karaeng Tumapa'risi Kallonna tersebutlah nama

Daeng Pamatte selaku Tumailalang yang merangkap sebagai Syahbandar, telah berhasil menciptakan aksara Makassar yang terdiri dari 18 huruf yang disebut Lontara Turiolo.

## 1. Letak Geografis Kabupaten Gowa

Kabupaten Gowa berada pada 12°38.16' Bujur Timur dari Jakarta dan 5°33.6' Bujur Timur dari Kutub Utara. Sedangkan letak wilayah administrasinya antara 12°33.19' hingga 13°15.17' Bujur Timur dan 5°5' hingga 5°34.7' Lintang Selatan dari Jakarta. Kabupaten yang berada pada bagian selatan Provinsi Sulawesi selatan ini berbatasan dengan 7 kabupaten/kota lain, yaitu;

Utara : Kota Makassar, Kabupaten Maros dan Kabupaten Bone

Selatan : Kabupaten Takalar dan Kabupaten Jeneponto

Barat : Kota Makassar dan Kabupaten Takalar

Timur : Kabupaten Sinjai, Kabupaten Bantaeng dan Kabupaten Jeneponto

Luas wilayah Kabupaten Gowa adalah 1.883,33 km<sup>2</sup> atau sama dengan 3,01% dari luas wilayah Provinsi Sulawesi Selatan. Wilayah Kabupaten Gowa terbagi dalam 18 Kecamatan dengan jumlah Desa/Kelurahan definitif sebanyak 167 dan 726 Dusun/Lingkungan. Wilayah Kabupaten Gowa sebagian besar berupa dataran tinggi berbukit-bukit, yaitu sekitar 72,26% yang meliputi 9 kecamatan yakni Kecamatan Parangloe, Manuju, Tinggimoncong, Tombolo Pao, Parigi, Bungaya, Bontolempangan, Tompobulu dan Biringbulu. Selebihnya 27,74% berupa dataran rendah dengan topografi tanah yang datar meliputi 9 Kecamatan yakni Kecamatan Somba Opu, Bontomarannu, Pattallassang, Pallangga, Barombong, Bajeng, Bajeng Barat, Bontonombo dan Bontonombo Selatan. (Adi, 2013)

## 2. Malino Highlands

(Pariwisata Stipram, 2016) Makassar adalah salah satu kota besar di kawasan Indonesia Timur yang sering menjadi

destinasi wisata. Sebagai salah satu kota besar, segala fasilitas wisata seperti hotel, tempat hiburan, kafe, dan kuliner, semua tersedia di sini. Kota yang terkenal dengan Pantai Losari ini memiliki banyak sekali tempat wisata andalan di sekitarnya, mulai dari pantai, taman laut, wisata sejarah, bahkan tempat-tempat cantik di dataran tinggi, salah satunya adalah Malino Highlands yang berlokasi tidak terlalu jauh dari kota Makassar.

Malino Highland berada di Kecamatan Tinggimoncang, Kabupaten Goa, Sulawesi Selatan. Dari pusat kota Makassar, Malino Highlands berjarak 80 km ke arah selatan. Lokasi dari Malino Highlands terbilang sangat strategis. Untuk menuju tempat wisata ini, Anda hanya memerlukan waktu kurang lebih 2,5 jam dari pusat kota Makassar dan dapat ditempuh dengan berbagai jenis kendaraan.

Dulunya, sebelum berubah nama menjadi Malino Highlands, tempat ini merupakan lahan perkebunan teh seluas 900 hektar dengan ketinggian mencapai 1.200 meter di atas permukaan laut. Melihat lokasi yang menjanjikan sebagai tempat wisata, akhirnya tempat ini disulap menjadi lokasi wisata yang lebih indah, nyaman, dan dapat dinikmati semua kalangan.

Dengan biaya retribusi sebesar 50.000 Rupiah tadi, Anda tidak hanya bisa menikmati keindahan kebun teh hijau yang sejuk, tetapi juga berkesempatan untuk menikmati keindahan air terjun dan kebun binatang mini. Sesampainya di puncak perkebunan teh Malino, Anda bisa bersantai di kafe Green Peko sambil menikmati hamparan hijau kebun teh di sekitar kafe. Kafe Green Peko memiliki arsitektur bergaya Jepang klasik yang membuat suasana makin terasa teduh dan sejuk. Di kafe ini tersedia beragam menu makanan, snack, dan juga macam-macam varian teh. Salah satu menu unggulan di sini adalah Malino Green Tea.

Malino Green Tea adalah minuman teh hijau dengan rasa yang unik dan khas. Menikmati green tea dari kebunnya langsung di kafe yang terletak di puncak, pasti akan membantu Anda menghilangkan penat dari

kejenuhan aktivitas sehari-hari. Dan beban pikiran, dan juga stress yang menguras tenaga Anda selama ini akan hilang seketika.

### **3. Kepuasan Pengunjung**

Frans Thomas Manurung (2011) Kepuasan pengunjung atau kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan berarti pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan berarti pelanggan amat puas dan senang.

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Menurut (Philip Kotler, 2016) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.

Dari ketiga pakar diatas saya dapat menyimpulkan bahwa kepuasan adalah rasa senang yang meningkat karena adanya kinerja (hasil) yang diharapkan, jika kinerja memenuhi harapan berarti pelanggan puas dan senang.

#### 4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Zeithmal dan Bitner (2003) dalam (M.Susilo Adityo Laksono, 2015) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
5. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

Kepuasan konsumen ditentukan oleh persepsi konsumen atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa yaitu :

- a. *Tagibles* ( Berwujud ) Dimensi ini mencakup kondisi fisik, peralatan serta penampilan pekerja. Jasa tidak dapat diamati secara langsung, maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi seperti karpet, tempat duduk, penampilan

pekerja, keramahan pekerja, dan lain-lain.

- b. *Reliability* ( Keandalan ) Dimensi ini menunjukkan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan. Dimensi ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanannya tepat pada waktunya.
- d. *Assurance* (Jaminan) Dimensi ini mencakup *Competency*, yaitu kepemilikan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan, *Courtesy* merupakan kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keramahan pelayanan, *Credibility* merupakan kepercayaan terhadap dan kejujuran dari pembeli jasa dan *Security* hal ini mencakup kebebasan dari bahaya, resiko atau keragu raguan. Dimensi *Assurance* mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuannya untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan, dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan kepada pelanggan dan keamanan operasinya.
- e. *Empaty*, Dimensi ini terdiri dari 3 hal yaitu :
  - 1) *Accessibility* mencakup kemudahan untuk mendekati dan menghubungi.
  - 2) *Communication Skills* hal ini mencakup pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pelanggan.

- 3) *Understanding the costumer* hal ini mencakup perlunya usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya.

## 5. Pengertian obyek wisata

Menurut (Gamal Suwanto, 1997) objek wisata adalah merupakan potensi yang menjadi pendorong kehadiran wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata. Dalam kedudukannya yang sangat menentukan tersebut maka daya tarik wisata harus dirancang dan dibangun serta dikelola secara profesional sehingga dapat menarik wisatawan untuk datang. Mengenai pengertian objek wisata, kita dapat melihat dari beberapa sumber antara lain:

- a. Peraturan Pemerintah No.24/1979. Objek wisata adalah perwujudan dari keadaan alam yang mempunyai daya tarik untuk dikunjungi. Ciptaan manusia, tata hidup, seni budaya serta sejarah bangsa dan tempat.
- b. Surat Keputusan Departemen Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No.KM 98/PW:102/MPPT-87.

Obyek wisata adalah tempat atau keadaan alam yang memiliki sumber daya wisata yang dibangun dan dikembangkan sehingga mempunyai daya tarik dan diusahakan sebagai tempat yang dikunjungi wisatawan. Menurut (Yoeti 1996) suatu daerah untuk menjadi daerah tujuan wisata (DTW) yang baik, harus mengembangkan :

- 1) Adanya sesuatu yang dapat dilihat (*something to see*) maksudnya adanya sesuatu yang menarik untuk dilihat, dalam hal ini obyek wisata yang berbeda dengan tempat-tempat lain (mempunyai keunikan tersendiri). Disamping itu perlu juga mendapat perhatian terhadap atraksi wisata yang dapat dijadikan sebagai hiburan bila orang berkunjung nantinya.
- 2) Adanya sesuatu yang dapat dibeli (*something to buy*), yaitu terdapat sesuatu yang menarik yang khas untuk dibeli dalam hal ini dijadikan

cinderamata untuk dibawa pulang ke tempat masing – masing sehingga di daerah tersebut harus ada fasilitas untuk dapat berbelanja yang menyediakan souvenir maupun kerajinan tangan lainnya dan harus didukung pula oleh fasilitas lainnya seperti *money changer* dan bank.

- 3) Adanya sesuatu yang dapat dilakukan (*something to do*), yaitu suatu aktivitas yang dapat dilakukan di tempat itu yang bisa membuat orang yang berkunjung merasa betah di tempat tersebut. Dari keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa suatu objek wisata yang baik dan menarik untuk dikunjungi harus mempunyai keindahan alam dan juga harus memiliki keunikan dan daya tarik untuk dikunjungi dan juga didukung oleh fasilitas pada saat menikmatinya.

## 6. Pengertian Wisata Alam

Wisata merupakan kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata. Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata. Sedangkan pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut.

Wisata alam adalah suatu kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati gejala keunikan alam di Taman Nasional, Taman Hutan Raya, Taman Wisata Alam, Taman Buru, Hutan Lindung, dan Hutan Produksi.

Wisata alam mempunyai prinsip sebagai berikut (Rahardjo, 2000) dalam (Gugie Nugraha, 2017) :

- a. Kontak dengan alam
- b. Pengalaman yang bermanfaat secara pribadi maupun sosial.
- c. Wisata alam bukan *mass tourism*
- d. Mencari tantangan fisik dan mental

- e. Interaksi dengan masyarakat dan belajar budaya setempat
- f. *Adaptive* dengan kondisi akomodasi pedesaan
- g. Toleran terhadap ketidaknyamanan
- h. Partisipasi aktif
- i. Pengalaman lebih utama dibanding kenyamanan.

## 7. Pengertian Potensi Dan Daya Tarik Wisata

Menurut (Atik Kadarwati, 2008) Potensi Pariwisata adalah daya atau kekuatan/kemampuan untuk mengembangkan kepariwisataan. Potensi wisata adalah suatu tempat yang memiliki daya tarik bagi wisatawan, misalnya pandangan alam, peninggalan sejarah dan seni budaya.

Daya tarik atau atraksi wisata menurut (Yoeti,1996) adalah segala sesuatu yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung pada suatu daerah tujuan wisata, seperti:

- a. Alam (*Nature*) yaitu segala sesuatu yang berasal dari alam yang dimanfaatkan dan diusahakan di tempat objek wisata yang dapat dinikmati dan memberikan kepuasan kepada wisatawan. Contohnya, pemandangan alam, pegunungan, flora dan fauna.
- b. Budaya (*Culture*), yaitu segala sesuatu yang berupa daya tarik yang berasal dari seni dan kreasi manusia. Contohnya, upacara keagamaan, upacara adat dan tarian tradisional.
- c. Buatan Manusia (*Human made*) yaitu segala sesuatu yang berasal dari karya manusia, dan dapat dijadikan sebagai objek wisata seperti benda-benda sejarah, kebudayaan, religi serta tata cara manusia.
- d. Manusia (*Human being*) yaitu segala sesuatu dari aktivitas manusia yang khas dan mempunyai daya tarik tersendiri yang dapat dijadikan sebagai objek wisata. Contohnya, Suku Asmat di Irian Jaya dengan cara hidup mereka yang masih *primitif* dan memiliki keunikan tersendiri.

Menurut (Atik Kadarwati,2008) Daya tarik wisata adalah suatu bentukan dan/atau aktifitas dan fasilitas yang berhubungan, yang dapat menarik minat wisatawan atau pengunjung untuk datang kesuatu daerah atau tempat tertentu.

## 8. Penawaran Rekreasi Alam

Penawaran adalah semua sumber daya dan jasa yang menjadi daya tarik dan penunjang wisata. Beberapa faktor penawaran diantaranya atraksi dan aktivitasnya, akomodasi, pelayanan dan fasilitas lainnya. Atraksi wisata termasuk atraksi alam, budaya dan pemandangan alam serta aktivitas yang berhubungan dengan atraksi tersebut. Akomodasi termasuk di dalamnya adalah tempat wisatawan bermalam seperti hotel, motel, *guest house*, dan tipe penginapan lain. Fasilitas dan pelayanan yang lain seperti *operasional tour* dan *travel*, restoran, tempat perbelanjaan, penukaran uang, bank dan fasilitas kesehatan serta pelayanan.

Penawaran rekreasi alam sangat erat hubungannya dengan peningkatan produktifitas sumberdaya hutan dalam konteks pembangunan ekonomi regional maupun nasional, sehingga selalu dihadapkan pada kondisi interaksi berbagai kepentingan yang melibatkan aspek kawasan hutan, pemerintah, masyarakat dan pihak swasta di dalam suatu sistem rancangan tata ruang dan wilayah. Penawaran rekreasi alam juga memiliki kendala yang berkaitan erat dengan:

- a. Instrumen kebijaksanaan dan pemanfaatan dan pengembangan fungsi kawasan untuk mendukung potensi obyek dan daya tarik wisata alam.
- b. Efektifitas fungsi dan peran obyek dan daya tarik wisata alam ditinjau dari aspek koordinasi instansi terkait.
- c. Kapasitas institusi dan kemampuan sumberdaya manusia dalam pengelolaan obyek dan daya tarik wisata alam dikawasan hutan.
- d. Mekanisme peran serta masyarakat dalam pengembangan pariwisata alam.



## 9. Wisatawan

Kepariwisataan dalam Undang-undang Nomor 9 tahun 2000, wisatawan didefinisikan sebagai orang yang melakukan kegiatan wisata. Jadi menurut pengertian ini, “semua orang yang melakukan perjalanan wisata disebut “wisatawan” apapun tujuannya yang penting perjalanan itu bukan untuk menetap dan tidak untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi.” Menurut IUOTO (*International Union of Official Travel Organization*) dalam Damardjati (2001), kata *tourist* atau wisatawan haruslah diartikan sebagai:

- a. Orang yang bepergian untuk bersenang-senang (*pleasure*), untuk kepentingan keluarga, kesehatan dan lain sebagainya.
- b. Orang-orang yang bepergian untuk kepentingan usaha.
- c. Orang-orang yang datang dalam rangka perjalanan wisata walaupun mereka singgah kurang dari 24 jam.

## 10. Karakteristik Pengunjung

Pengunjung merupakan seorang yang memakai atau menikmati barang ataupun jasa yang diinginkannya. Karakteristik pengunjung akan berbeda satu dengan yang lain dan dapat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan bagi para pengunjung, diantaranya yaitu :

- a. Usia  
Masa dewasa dibagi menjadi empat yaitu : masa dewasa dini (18-40 tahun), dewasa madya awal (40-59 tahun), dewasa madya lanjut ( 60 tahun - kematian), usia dewasa madya merupakan masa penuh stress.
- b. Tingkat Pendidikan  
Pendidikan dibedakan menjadi 9 jenis yaitu : pendidikan massal, pendidikan masyarakat, pendidikan dasar, pendidikan penyuluhan, pengembangan masyarakat, pendidikan orang dewasa, masyarakat seumur hidup, masyarakat belajar, dan pendidikan formal dan informal.

Pendidikan mempunyai pengaruh yang besar terhadap perubahan sikap

dan perilaku hidup seseorang, tingkat pendidikan yang tinggi akan mempermudah seseorang untuk menyerap informasi dan mengimplikasinya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari.

### c. Tingkat Pendapatan

Tingkat pendapatan merupakan kenaikan kotor atau garis dalam modal pemilik yang dihasilkan dari penjualan barang dagangan, pelayanan jasa kepada klien, penyewaan harta, penyimpanan uang dan semua kegiatan yang bertujuan memperoleh penghasilan.

### d. Jenis Kelamin

Jenis kelamin diartikan sebagai perbedaan yang tampak antara laki-laki dan perempuan dilihat dari segi nilai dan tingkah laku. Di dalam *Women's Studies Encyclopedia* dijelaskan bahwa jenis kelamin adalah suatu konsep kultural yang berupaya membuat perbedaan dalam hal peran, mentalitas, dan karakteristik emosional antara laki-laki dan perempuan yang berkembang dalam masyarakat.

### e. Status Perkawinan

Status perkawinan dibedakan menjadi belum menikah, menikah, cerai hidup dan cerai mati. Perkawinan adalah mereka yang terikat dalam perkawinan pada saat pencacahan baik tinggal bersama maupun tinggal terpisah.

## 11. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen adalah sebuah kegiatan yang berkaitan erat dengan proses pembelian suatu barang atau jasa. Mungkin Anda sedikit bingung, perilaku seperti apa yang dimaksud atau dikategorikan ke dalam perilaku konsumen. Melalui ulasan artikel berikut ini, akan dibahas secara menyeluruh mengenai perilaku konsumen. Mulai dari definisi, jenis, proses, hingga cara mengetahui masalah-masalah konsumen yang sering dihadapi ketika melakukan pembelian. Pada dasarnya cakupan

mengenai perilaku konsumen ini sangat luas, mungkin Anda melakukan perilaku konsumen, namun tidak menyadarinya. Hal-hal seperti itu seringkali terjadi ketika melakukan proses pembelian.

Usaha mengenalkan dan merumuskan keinginan dan kebutuhan konsumen adalah awal dari kegiatan pemasaran suatu perusahaan. Selanjutnya dari keinginan dan kebutuhan tersebut dirumuskan dan disusun suatu kombinasi dan kebijaksanaan produk, harga, promosi dan distribusi setepat tepatnya agar kebutuhan para konsumennya dapat dipenuhi secara memuaskan.

Perilaku konsumen terbagi menjadi 2 bagian yaitu perilaku yang tampak dan yang tak tampak, variabel – variabel perilaku yang tampak antara lain jumlah pembelian, waktu pembelian, karena siapa, dengan siapa, dan bagaimana konsumen melakukan pembelian. Sedangkan perilaku konsumen yang tak tampak adalah ingatan terhadap informasi, perasaan kepemilikan konsumen dan persepsi.

Perilaku konsumen menunjuk kepada perbedaan perilaku individu dalam bagaimana mereka mendapatkan, mengolah, dan menggunakan informasi dari berbagai sumber dan situasi pembelian, mengkonsumsi dan berkomunikasi tentang merek, produk dan kelompok produk.

Definisi perilaku konsumen dapat disimpulkan sebagai kegiatan yang secara langsung ditujukan untuk mendapatkan, mengkonsumsi suatu produk atau jasa dimana keputusan yang mengawali dan mengikuti kegiatan tersebut berbeda untuk setiap individunya dan dapat berubah karena pengaruh dari berbagai pihak seperti lingkungan, individu dan sebagainya.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan cara ilmiah dalam mencari dan mendapatkan data. Serta memiliki kaitan dengan prosedur dalam melakukan penelitian dan teknis penelitian. Metodologi juga merupakan analisis teoritis

mengenai suatu cara atau metode. Metode merupakan cara atau teknik yang dipergunakan untuk mencari pembuktian secara ilmiah yang dilakukan secara sistematis untuk mengungkapkan dan memberikan jawaban atas permasalahan yang dikemukakan dalam suatu penelitian (Sahib.Saleh 2012). Sedangkan penelitian merupakan penyelidikan secara ilmiah dan sistematis dalam rangka mengembangkan pengetahuan. Penelitian juga merupakan usaha yang sistematis dan terstruktur dalam menyelidiki suatu permasalahan yang membutuhkan jawaban yang ilmiah. Hakekat penelitian dapat dipahami dengan mempelajari berbagai aspek yang mendorong penelitian untuk melakukan penelitian (Ibnudin,2018.)

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan dikemukakan penyajian hasil analisis data dan pembahasan. Penyajian hasil analisis data meliputi analisis statistik deskriptif. Kemudian dilakukan pembahasan hasil analisis dan kaitannya dengan teori yang mendasari penelitian ini untuk memberi interpretasi dari hasil analisis data.

### **a. Gambaran umum responden**

Responden yang mengisi angket adalah pengunjung obyek wisata Malino Highlands sebanyak 50 pengunjung. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sistem random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak.

Obyek wisata adalah tempat atau keadaan alam yang memiliki sumber daya wisata yang dibangun dan dikembangkan sehingga mempunyai daya tarik dan diusahakan sebagai tempat yang dikunjungi wisatawan.

Sulawesi selatan sudah dikenal sebagai salah satu provinsi yang memiliki banyak wahana rekreasi, dan sebagai salah satu tujuan wisata yang mempunyai keanekaragaman budaya , wisata alam, dan berbagai wisata lain yang layak untuk dikunjungi. Salah satu wilayah Sulawesi selatan yaitu kabupaten Gowa yang memiliki beberapa tempat wisata dan rekreasi yang menarik, tempat tersebut dapat dijadikan sebagai melepas penat dan

kejenuhan sehingga memberikan suasana yang menarik.

Kabupaten Gowa adalah salah satu kabupaten di propinsi Sulawesi selatan, Indonesia. Ibu kota dikabupaten ini terletak di Sungguminasa. Adi (2013) Kabupaten Gowa memiliki luas wilayah 1.883,32 km<sup>2</sup> dan berpenduduk sebanyak kurang lebih 652.941 jiwa. Di Kabupaten Gowa terdapat beberapa wahana rekreasi yang menjadi pilihan masyarakat. Salah satu wahana rekreasi yang belakangan menjadi favorit dan ramai menjadi kunjungan bagi masyarakat yaitu obyek wisata Malino highlands.

Hasil yang diperoleh dari variabel tingkat kepuasan terhadap objek wisata Malino Highlands sebesar 94% dan termasuk dalam kriteria yang **sangat tinggi**. Kepuasan konsumen ditentukan oleh persepsi konsumen atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan berarti pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan berarti pelanggan amat puas dan senang.

Potensi wisata adalah berbagai sumber daya yang dimiliki oleh suatu tempat dan dapat dikembangkan menjadi suatu atraksi wisata (*tourist attraction*) yang dimanfaatkan untuk kepentingan ekonomi dengan tetap memperhatikan aspek- aspek lainnya .

Penawaran rekreasi alam sangat erat hubungannya dengan peningkatan produktifitas sumberdaya hutan dalam kontek pembangunan ekonomi regional maupun nasional, sehingga selalu dihadapkan pada kondisi interaksi berbagai kepentingan yang melibatkan aspek kawasan hutan, pemerintah, masyarakat dan pihak swasta di dalam suatu sistem rancangan tata ruang dan wilayah.

Fasilitas wisata merupakan sarana penunjang yang dapat menciptakan rasa menyenangkan yang disertai dengan kemudahan dan pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam menikmati produk wisata

yang ditawarkan. Fasilitas wisata dapat diartikan suatu sarana dan prasarana yang harus disediakan oleh pengelola untuk kebutuhan wisatawan. Kebutuhan wisatawan tidak hanya menikmati keindahan alam atau keunika objek wisata melainkan memerlukan sarana dan prasarana wisata seperti akomodasi (sarana kebersihan, kesehatan, keamanan, komunikasi, tempat hiburan, hotel/penginapan, restoran, dan toko cinderamata), transportasi (jalan alternatif, aspal, hotmik dan jalan setapak), kendaraan (angkutan umum, becak, ojeg dan sepeda) dan lain-lain.

Pelayanan merupakan proses interaksi antara seseorang yang berupaya memenuhi kebutuhan dengan seseorang yang ingin terpenuhi kebutuhannya. yaitu antara pelanggan,tamu,klien,nasabah,pasien dan para petugas ,karyawan atau pegawai. Pertama sekali kita harus memahami definisi dari kata pelayanan itu sendiri. Pelayanan Suatu tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan customer (pelanggan) akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan, tindakan ini dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/customer untuk memenuhi apa yang mereka butuhkan tersebut.

Teori lokasi adalah ilmu yang menyelidiki tata ruang (spatial order) kegiatan ekonomi, atau ilmu yang menyelidiki alokasi geografis dari sumber-sumber yang potensial, serta hubungannya dengan atau pengaruhnya terhadap keberadaan berbagai macam usaha/kegiatan lain baik ekonomi maupun sosial.

lokasi dalam suatu ruang dapat dibedakan menjadi dua jenis lokasi, yaitu :

1. Lokasi absolut adalah suatu tempat atau wilayah yang lokasinya berkaitan dengan letak astronomis yaitu dengan menggunakan garis lintang dan garis bujur, dan dapat diketahui secara pasti dengan menggunakan peta. Lokasi absolut suatu daerah tidak dapat berubah atau berganti sesuai perubahan jaman tetapi bersifat tetap karena berkaitan dengan bentuk bumi.
2. Lokasi relatif adalah suatu tempat atau wilayah yang berkaitan dengan

karakteristik tempat atau suatu wilayah, karakteristik tempat yang bersangkutan sudah dapat diabstraksikan lebih jauh. Lokasi relatif memberikan gambaran tentang keterbelakangan, perkembangan dan kemajuan wilayah yang bersangkutan dibandingkan dengan wilayah lainnya. Lokasi relatif dapat ditinjau dari site dan situasi (situation). Site adalah semua sifat atau karakter internal dari suatu daerah tertentu sedangkan situasi adalah lokasi relatif dari tempat atau wilayah yang bersangkutan yang berkaitan dengan sifat-sifat eksternal suatu region.

Aksesibilitas berasal dari kata *accessibility* merupakan bahasa Inggris yaitu hal yang dapat masuk/hal yang mudah dicapai/hal yang mudah dijangkau. Aksesibilitas dapat diartikan pula sebagai kemudahan atau keterjangkauan terhadap suatu objek yang ada di permukaan bumi. Terkait dengan lokasi maka salah satu faktor yang menentukan apakah suatu lokasi menarik untuk dikunjungi atau tidak adalah tingkat aksesibilitas. Tingkat aksesibilitas adalah tingkat kemudahan untuk mencapai suatu lokasi ditinjau dari lokasi lain di sekitarnya. Tingkat aksesibilitas dipengaruhi oleh jarak, kondisi prasarana perhubungan seperti kondisi jalan dan lebar jalan, ketersediaan berbagai sarana penghubung termasuk frekuensinya dan tingkat keamanan serta kenyamanan untuk melalui jalur tersebut. Jika suatu tempat atau wilayah memiliki kondisi jalan yang baik, bisa dilalui oleh berbagai jenis kendaraan, banyak terdapat alat transportasi untuk menuju ke lokasi tersebut kapan saja siang ataupun malam, dengan tingkat keamanan dan kenyamanan yang tinggi, tidak terdapat titik kemacetan dan lain sebagainya, maka aksesibilitasnya menuju lokasi tersebut cukup baik.

Salah satu bentuk kenyamanan yang dibutuhkan wisatawan adalah kemudahan aksesibilitas. Aksesibilitas merupakan sebuah rangkaian pengaturan yang memperhatikan pola penggunaan lahan secara geografis dengan penerapan sistem jaringan transportasi yang menjadi penghubungnya. Oleh karena itu aksesibilitas dikatakan sebagai salah satu ukuran kenyamanan, hal ini terkait dengan

mudah dan sulitnya seseorang dalam mencapai lokasi yang ingin dituju dari sistem transportasi yang diterapkan.

Perwujudan memiliki 4 arti. Perwujudan berasal dari kata dasar wujud. Perwujudan adalah sebuah homonim karena arti-artinya memiliki ejaan dan pelafalan yang sama tetapi maknanya berbeda. Perwujudan memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga perwujudan dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan.

Biaya adalah pengeluaran ekonomis yang diperlukan untuk perhitungan proses produksi. Biaya ini didasarkan pada harga pasar yang berlaku dan pada saat proses ini sudah terjadi maupun belum terjadi. Menurut ilmu ekonomi, biaya terbagi menjadi dua yaitu biaya eksplisit dan biaya implisit. Biaya eksplisit adalah biaya-biaya yang terlihat secara fisik seperti uang. Sedangkan biaya implisit adalah biaya-biaya yang tidak terlihat secara langsung yaitu misalnya penyusutan barang modal.

Ketanggapan adalah ide seseorang mengenai suatu hal yang bisa berupa positif dan negatif yang berfungsi untuk menambah dan mengurangi bagian dari suatu hal agar bisa lebih baik lagi untuk kedepannya

Adapun tanggung jawab secara definisi merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban. Tanggung jawab bersifat kodrati, yang artinya tanggung jawab itu sudah menjadi bagian kehidupan manusia bahwa setiap manusia dan yang pasti masing-masing orang akan memikul suatu tanggung jawabnya sendiri-sendiri. Apabila seseorang tidak mau bertanggung jawab, maka tentu ada pihak lain yang memaksa untuk tindakan tanggung jawab tersebut. Dengan demikian tanggung jawab itu dapat dilihat dari dua sisi, yaitu:

1. Dari sisi yang berbuat
2. Dari sisi yang kepentingan pihak lain.

Tanggung jawab adalah ciri manusia beradab (berbudaya). Manusia merasa bertanggung jawab karena ia menyadari akibat baik atau buruk perbuatannya, dan menyadari pula bahwa pihak lain memerlukan pengabdian atau pengorbanannya. Untuk memperoleh atau meningkatkan kesadaran bertanggung jawab perlu ditempuh usaha melalui pendidikan, penyuluhan, keteladanan dan takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Empati adalah kemampuan dengan berbagai definisi yang berbeda yang mencakup spektrum yang luas, berkisar pada orang lain yang menciptakan keinginan untuk menolong sesama, mengalami emosi yang serupa dengan emosi orang lain, mengetahui apa yang orang lain rasakan dan pikirkan, mengaburkan garis antara diri dan orang lain.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan yang merupakan tujuan akhir dari suatu penelitian yang dijelaskan berdasarkan hasil analisis data dan pembahasannya. Dari kesimpulan penelitian ini akan dikemukakan beberapa saran atau rekomendasi bagi penelitian pengembangan hasil penelitian lebih lanjut.

#### Kesimpulan

Klasifikasi jawaban pengunjung yang memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap objek wisata di Malino Highlands berjumlah 47 orang dengan persentase 94% (penggabungan jawaban sangat setuju dan setuju), 3 orang dengan persentase 6% (penggabungan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju)

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasannya, maka hasil penelitian ini disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap objek wisata Malino Highlands sebesar 94% dan termasuk dalam kategori tinggi.

#### Saran

Untuk mencapai sesuatu yang diinginkan itu sulit namun

mempertahankan apa yang telah dicapai itu lebih sulit maka sebaiknya pihak pemilik lebih memperhatikan sarana dan prasarana yang ada untuk melingkarkan tingkat kepuasan konsumen.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adi. (2013, Maret 6). *Letak Geografis Kabupaten Gowa*. Diambil dari [letak-geografis-kabupaten-gowa.html](http://letak-geografis-kabupaten-gowa.html)
- Alihamdan. (2018). *Pengertian Variabel penelitian*. [Http//variabel penelitian.htm](http://variabel%20penelitian.htm)
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Sampel, populasi dalam prosedur penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Atik Kadarwati. (2008). *Potensi dan pengembangan obyek wisata kota lama Semarang sebagai daya tarik wisata di Semarang*. UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA, Surakarta.
- Botenbinojo. (2011). *Pengertian dan definisi indonesia menurut ahli*. Diambil dari [\]http://carapedia.com/pengertian\\_definisi\\_indonesia\\_menurut\\_para\\_ahli\\_info511.html\]](http://carapedia.com/pengertian_definisi_indonesia_menurut_para_ahli_info511.html)
- Damarajati R.S. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta. Pradnya Paramita. 2001
- Dr. Riduan, M.B.A. *Dasar-Dasar Statistika*. 2010. Bandung: Alfabeta.
- Frans Thomas Manurung. (2011). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA AGRO GUNUNG MAS CISARUA BOGOR (PTPN VIII)* (thesis). Bogor agricultural university.
- Gamal Suwanto. (1997). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Gugie Nugraha. (2017). *Potensi Wisata Birdwatching*. Diambil dari <https://gugienugraha99.wordpress.com/2017/04/13/potensi-wisata-birdwatching/>

H. kohdyat. (1983). *sejarah pariwisata dan perkembangannya di indonesia*. Gramedia.

<http://organisasi.org/perilaku-konsumen-ringkasan-rangkuman-resume-mata-kuliah-ekonomi-manajemen>

Ibnudin. (2018). *Metode Penelitian / Pengertian, Tujuan, Macam, dan Metodologi Penelitian*. Diambil dari <http://Metode%20Penelitian%20%20%20Pengertian,%20Tujuan,%20dan%20Metodologi%20Penelitian.html>

Ichal Fin. (2012, Oktober 7). *Sejarah dan makna lambang kabupaten Gowa , kabupaten Takalar, Kabupaten Jeneponto dan Kabupaten Bulukumba - provinsi sulawesi selatan*. Diambil dari <http://www.depdagri.go.id>

jhon miduk sitorus. (2011). *Pengertian populasi dan sampel menurut para ahli*. Diambil dari <http://populasi-dan-sampel-menurut.html>

Kartono, 1990. *Teknik analisis data/ tabulasi*

Masri Singarimbun, 1989. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta

M.Susilo Adityo Laksono. (2015, Maret 9). *Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya Menurut Para ahli*. Diambil dari [pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html](http://pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html)

Pariwisata Stipram. (2016). *Wisata dalam negeri Malino Highlands di Makassar*. Diambil dari [tentang%20malino%20highlands.htm](http://tentang%20malino%20highlands.htm)

Philip Kotler, K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran* (15 ed.). Gramedia.

Sahib.Saleh (Juni 2012). *HUBUNGAN ANTARA KEKUATAN LENGAN, KELINCAHAN, DAN KECEPATAN REAKSI TANGAN DENGAN KEMAMPUAN BERMAIN TENIS MEJA PADA SISWASMP NEGERI 23 MAKASSAR* Diambil dari <http://digilib.unm.ac.id/files/disk1/10/universitas%20negeri%20makassar-digilib-unm-editor-477-9-m.sahib-4.pdf>

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).

Yoeti. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung. Angkasa. 1996

Wisnu Setiawan. (2009, Januari 16). *Undang-undang Republik Indonesia nomor 10. tahun 2009 tentang kepariwisataan*. surat. Diambil dari [4636\\_1364-UUTentangKepariwisataaannet1](http://4636_1364-UUTentangKepariwisataaannet1)

