

# **SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TAMAN WISATA PUNCAK BILA KABUPATEN SIDRAP**

**Harmaman**

Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Universitas Negeri Makassar  
mamannaghjjs@gmail.com

## **ABSTRAK**

HARMAMAN, 2019. SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TAMAN WISATA PUNCAK BILA RIASE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG. Skripsi Jurusan Penjaskesrek Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh Syahrudin dan Muh. Adnan Hudain.

Tujuan penelitian ini adalah (1) mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di obyek wisata sehingga dapat memperbaiki atau mengembangkan kualitas pelayanan lebih baik lagi, (2) mengidentifikasi kelebihan serta kekurangan apa saja yang harus di perbaiki atau di kembangkan untuk meningkatkan jumlah pengunjung di Obyek Wisata Puncak Bila Riase. Penelitian dilakukan di Desa Bila Riase Kec. Pitu Riase Kab. Sidrap. Penelitian ini dilaksanakan selama tahun 2019. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer dan data sekunder. Data Primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan. Wawancara dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang pertanyaan dan jawabannya sudah ditentukan dan di berikan skor. Data Sekunder diperoleh dari studi kepustakaan berupa literature, sumber tertulis yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Purposive Sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden. Metode analisis yang dipakai untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung adalah Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan uji Validitas dan Reliabilitas terhadap variable-variabel yang akan di ukur. Penelitian ini menemukan: (1) Secara umum pengunjung objek wisata Puncak Bila Riase sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata Puncak Bila Riase yaitu pada tingkat 95,31 %.

## **PENDAHULUAN**

Rekreasi dan hiburan pada dasarnya merupakan kebutuhan manusia yang sangat penting. Meskipun rekreasi dan hiburan termasuk kebutuhan sekunder, namun kegiatan ini sangat membantu seseorang untuk melupakan masalah-masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari. Rutinitas harian yang padat tentu membutuhkan konsentrasi yang tinggi sehingga seseorang akan mudah jenuh dan membutuhkan rekreasi dan hiburan untuk dapat menyegarkan kembali jasmani dan rohani. Rekreasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk penyegaran kembali jasmani dan rohani.

Seiring kemajuan zaman akan olahraga rekreasi semakin berkembang dikarenakan olahraga rekreasi memberikan suatu yang berbeda dari olahraga pada umumnya. Olahraga rekreasi merupakan kegiatan olahraga waktu luang yang dilakukan secara sukarela oleh perseorangan, kelompok, atau masyarakat seperti olahraga masyarakat, olahraga tradisional, olahraga kesehatan, dan olahraga petualang yang

tumbuh dan berkembang dalam masyarakat, selain itu olahraga rekreasi juga dapat dikatakan olahraga yang dilakukan oleh masyarakat dengan kegemaran dan kemampuan yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan kondisi dan nilai budaya masyarakat setempat untuk kesehatan, kebugaran dan kegembiraan.

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 Sidenreng Rappang yang memiliki beberapa tempat wisata dan rekreasi yang menarik, tempat tersebut dapat dijadikan sebagai pelepas penat dan kejenuhan sehingga memberikan suasana yang menarik

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **a. Pengertian kepuasan**

Kepuasan pengunjung adalah perilaku emosional terhadap pelayanan

fasilitas di suatu tempat wisata yang dihasilkan dari membandingkan apa yang diharapkan (harapan sebelum kunjungan dengan apa yang diterima (persepsi terhadap performa dan fasilitas). Kepuasan pengunjung ditandai ketika harapan melebihi. Kepuasan pengunjung juga bisa didefinisikan sebagai kepuasan umum, konfirmasi dan ekspektasi dan jarak dari hipotesis ideal pengunjung mengenai fasilitas suatu lokasi / tempat wisata.

### **Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan**

Zeithmal dan Bitner (2003) 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

### **b. pengertian kualitas pelayanan**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat

baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

### **Taman Wisata Puncak Bila Kabupaten Sidrap**

Taman wisata puncak bila terletak di Kabupaten Sidrap, Sulawesi selatan. Lokasi taman wisata ini Jl. Poros Pare Sidrap, Bila Riase, Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan, lokasi tempuh berkisar 30 menit dari Kota Sidrap sendiri ditempuh dari kota Makassar sekitar 4 jam dari Makassar dengan jalur Makassar – Sidrap, *viewnya* bernuansa baru pemandangan danau, sawah dan bukit-bukit dari sudut yang berbeda dan sangat luas.

Taman wisata puncak bila merupakan salah satu sarana tempat rekreasi alternatif di Kabupaten Sidrap yang menawarkan panorama alam yang eksotik. Selain arena permandian waterboom, pengunjung juga dimanjakan dengan berbagai wahana yang memadukan antara wisata modern dan keindahan alami, sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survei dengan jenis penelitian deskriptif

kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 50 sampel dengan teknik pengumpulan data *random samplin*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Hasil**

Dari data hasil angket yang telah disebarkan pada 50 pengunjung yang menjadi sampel pada penelitian ini dapat diperoleh persentase dan skor tiap-tiap aspek tentang minat pengunjung terhadap taman wisata puncak bila Kabupaten Sidrap Yang di jawab oleh responden diperoleh hasil bahwa sebanyak 60% responden laki-laki dan 40% responden perempuan. Mayoritas responden berusia antara 18-45 tahun.

#### **a. Aspek kehandalan**

menunjukkan bahwa semua indikator yang termasuk pada dimensi kehandalan berada pada kriteria sangat puas yaitu pada rata-rata 97.25 %. Artinya, semua responden mendapatkan pelayanan yang baik dari pengelola objek wisata Puncak Bila. Pengunjung merasa sangat puas terhadap prosedur penerimaan pengunjung yang cepat, biaya masuk terjangkau dan harga jajanan yang ada di dalam kawasan objek wisata yang terbilang mahal. Berkaitan dengan prosedur penerimaan pengunjung yang cepat, responden mengapresiasi positif

sikap dari pengelola objek wisata Puncak Bila yang langsung memberikan pelayanan yang baik dan langsung mengarahkan ketika pengunjung datang berkunjung. Sebelum pengunjung menikmati pemandangan alam di objek wisata Puncak Bila, pengunjung langsung diarahkan untuk terlebih dahulu mengisi tempat parkir yang telah disediakan oleh pihak pengelola. Demikian juga dengan biaya masuk yang terjangkau, pengelola memasang tarif khusus pada hari libur yaitu hari sabtu-minggu. Berkaitan dengan harga jajanan yang ada di kawasan objek wisata, pihak pengelola memberikan harga yang belum bisa diterima oleh semua kalangan yang datang.

#### **b. Aspek bukti lansung**

menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Puncak Bila berada pada rata-rata 95.58% atau pada kriteria sangat puas. Indikator yang mempunyai tingkat kepuasan sangat tinggi pada dimensi ini yaitu mengenai kebersihan toilet yang masih kurang di kawasan objek wisata yaitu 103.04 % atau pada kriteria sangat setuju. Menurut sebagian besar responden hal ini harus mendapat perhatian lebih dari pihak pengelola. Responden

mengeluhkan mengenai ketersediaan air bersih, penerangan yang ada serta kebersihan toilet itu sendiri. Dari berbagai keluhan yang ada hendaknya dapat memberikan masukan kepada pihak pengelola untuk lebih memperhatikan kebersihan toilet yang ada di kawasan objek wisata.

Demikian juga dengan indikator kebersihan dalam lingkungan objek wisata yang telah memenuhi kriteria sangat setuju pada tingkat 91.76 %. Secara keseluruhan responden sangat setuju akan kebersihan dalam lingkungan objek wisata karena pihak pengelola telah mempunyai petugas kebersihan yang lebih banyak, sehingga kebersihannya dapat terjaga serta banyaknya tempat sampah yang ada disekitaran lokasi wisata puncak bila. Mengenai indikator fasilitas fisik gedung yang baik dan memiliki daya dan kebersihan kantin / tempat jajanan dalam kawasan obyek wisata responden memberikan penilaian sangat setuju terhadap indikator yang ada. Dimana indikator fasilitas fisik gedung yang baik dan memiliki daya Tarik berada pada tingkat 97.10 % dan kebersihan kantin / tempat jajanan dalam kawasan obyek wisata berada pada tingkat 90.44 %. Ini menunjukkan bahwa responden sangat

setuju dengan fasilitas gedung dan kebersihan kantin yang memadai.

### **c. Aspek ketanggapan**

Berdasarkan data pada tabel 8 tingkat kepuasan pengunjung mengenai dimensi ketanggapan berada pada kriteria sangat setuju yaitu pada rata-rata 89.40%. Mengenai indikator penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat yang berada pada kriteria sangat setuju yang memiliki tingkat kepuasan 89.22%, pengunjung merasa puas dengan ketanggapan pengelola mengenai penyampaian keluhan di taman wisata puncak bila. Ketika pengunjung menuliskan keluhan-keluhan yang ada tidak langsung mendapat perhatian dari pihak pengelola objek wisata Puncak Bila. Kebanyakan responden yang memberikan keluhan mengenai wahana kolam renang besar yang kemudian ditanggapi positif oleh pihak pengelola.

Mengenai indikator pemberian penjelasan mengenai segala informasi yang dibutuhkan pengunjung sangat jelas dan rinci tingkat kepuasan pengunjung berada pada kriteria Sangat setuju atau pada tingkat 89.59%. Hal ini menunjukan sebagian besar pengunjung yang menjadi responden merasa puas terhadap indikator

yang ada. Meskipun sudah berada pada kriteria sangat setuju, pihak pengelola ditantang untuk bekerja lebih maksimal lagi untuk bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung mengenai objek wisata bila.

### **d. Aspek jaminan**

Berdasarkan data pada tabel 9 tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Puncak Bila mengenai dimensi jaminan berada pada rata-rata 89.40% atau pada kriteria sangat setuju. Indikator jaminan keamanan dan ketenangan pengunjung selama dalam kawasan obyek wisata mendapat persentase 89.22% atau pada kriteria sangat setuju. Sebagian responden merasa sangat puas karena pihak pengelola memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan kepada pengunjung selama berada dikawasan objek wisata Puncak Bila. Pihak pengelola mengeluarkan berbagai aturan dan larangan kepada pengunjung tentang hal-hal yang tidak boleh dibawah dan dilakukan di lingkungan objek wisata Pucak Bila. Pengunjung yang melanggar aturan tersebut akan dikenakan sanksi oleh pihak pengelola. Sanksi berupa teguran dan yang lebih dari itu akan di proses dan diserahkan kepada

pihak yang berwajib dalam hal ini pihak penegak hukum. Mengenai indikator sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum) mempunyai tingkat kepuasan 89,59% atau berada pada kriteria sangat setuju. Pihak pengelola objek wisata Puncak bila diharapkan memperhatikan hal ini dan menjadi bahan evaluasi agar dikemudian hari indikator ini hendaknya dapat melebihi yang diharapkan.

**e. Aspek empaty**

tingkat kepuasan pengunjung mengenai dimensi empati berada pada kriteria sangat puas pada presentase 95.26% atau dalam kriteria sangat setuju. sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap inikator ini karena pengunjung dapat dengan mudah menghubungi petugas ketika pengunjung membutuhkan sesuatu baik informasi maupun hal lainnya.

**Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan taman wisata puncak bila Kab. Sidrap mengetahui berdasarkan dimensi yang ada, indeks kepuasan

secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di objek wisata Puncak Bila yaitu sebagai berikut :

$$IKP = \frac{105,41\%+97,08\%+89,40\%+89,40\%+95,26\%}{5}$$
$$= 95,31\%$$

Maka berdasarkan indeks kepuasan diatas menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan taman wisata puncak bila dalam kategori sangat puas dikarnakan beberapa aspek diantaranya:

Profil pengunjung yaitu untuk memberikan gambaran mengenai gambaran diri pada responden. Adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin dan usia. Jumlah pengunjung laki-laki sebanyak 30 orang (60%) dan jumlah pengunjung perempuan 20 orang (40%). Sedangkan berdasarkan asal daerah responden dalam

penelitian ini yang lebih dominan adalah daerah asal bone. Presentase pengunjung taman wisata puncak yang dijadikan responden dari asal daerah bone sebanyak 20%, Enrekang sebanyak 8%, Makassar sebanyak 8%, Parepare sebanyak 10%, Pinrang sebanyak 8%, Polman sebanyak 8%, Sidrap sebanyak 18%, Soppeng sebanyak 6%, dan Wajo sebanyak 14%. Adapun gambaran responden berdasarkan tingkat kunjungan yaitu bahwa tingkat kunjungan responden di taman wisata puncak bila paling banyak 1-2 kali kunjungan sebanyak 64%, 3-4 kali kunjungan sebanyak 24%, 5-6 kali kunjungan sebanyak 10% dan 7-8 kali kunjungan sebanyak 2%, dan berdasarkan tingkat usia responden dalam penelitian ini yang menunjukkan umur 18-20 thn lebih dominan dimana batasan umur dalam penelitian ini berkisar 18 tahun ke atas.

Aspek kehandalan menunjukkan bahwa semua indikator yang termasuk pada dimensi kehandalan berada pada kriteria sangat puas yaitu pada rata-rata 97.25 %. Artinya, semua responden mendapatkan pelayanan yang baik dari pengelola objek wisata Puncak Bila. Pengunjung merasa sangat puas terhadap prosedur penerimaan pengunjung yang cepat, biaya masuk terjangkau dan harga jajanan yang ada di dalam kawasan objek wisata yang terbilang mahal. Berkaitan dengan prosedur penerimaan pengunjung yang cepat, responden mengapresiasi positif sikap dari pengelola objek wisata Puncak Bila yang langsung memberikan pelayanan yang baik dan langsung mengarahkan ketika pengunjung datang berkunjung. Sebelum pengunjung menikmati pemandangan alam di objek wisata Puncak Bila, pengunjung langsung diarahkan untuk



terlebih dahulu mengisi tempat parkir yang telah disediakan oleh pihak pengelola. Demikian juga dengan biaya masuk yang terjangkau, pengelola memasang tarif khusus pada hari libur yaitu hari sabtu-minggu. Berkaitan dengan harga jajanan yang ada di kawasan objek wisata, pihak pengelola memberikan harga yang belum bisa diterima oleh semua kalangan yang datang.

Aspek bukti langsung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Puncak Bila berada pada rata-rata 95.58% atau pada kriteria sangat puas. Indikator yang mempunyai tingkat kepuasan sangat tinggi pada dimensi ini yaitu mengenai kebersihan toilet yang masih kurang di kawasan objek wisata yaitu 103.04 % atau pada kriteria sangat setuju .Menurut sebagian besar responden hal ini harus mendapat perhatian lebih dari pihak pengelola.

Responden mengeluhkan mengenai ketersediaan air bersih, penerangan yang ada serta kebersihan toilet itu sendiri. Dari berbagai keluhan yang ada hendaknya dapat memberikan masukan kepada pihak pengelolah untuk lebih memperhatikan kebersihan toilet yang ada di kawasan objek wisata.

Demikian juga dengan indikator kebersihan dalam lingkungan objek wisata yang telah memenuhi kriteria sangat setuju pada tingkat 91.76 %. Secara keseluruhan responden sangat setuju akan kebersihan dalam lingkungan objek wisata karna pihak pengelola telah mempunyai petugas kebersihan yang lebih banyak, sehingga kebersihannya dapat terjaga serta banyaknya tempat sampah yang ada disekitaran lokasi wisata puncak bila. Mengenai indikator fasilitas fisik gedung yang baik dan memiliki daya dan

kebersihan kantin / tempat jajanan dalam kawasan obyek wisata responden memberikan penilaian sangat setuju terhadap indikator yang ada. Dimana indikator fasilitas fisik gedung yang baik dan memiliki daya Tarik berada pada tingkat 97.10 % dan kebersihan kantin / tempat jajanan dalam kawasan obyek wisata berada pada tingkat 90.44 %. Ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan fasilitas gedung dan kebersihan kantin yang memadai.

ketanggapan berada pada kriteria sangat setuju yaitu pada rata-rata 89.40%. Mengenai indikator penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat yang berada pada kriteria sangat setuju yang memiliki tingkat kepuasan 89.22%, pengunjung merasa puas dengan ketanggapan pengelola mengenai penyampaian keluhan di taman wisata puncak bila. Ketika pengunjung menuliskan

keluhan-keluhan yang ada tidak langsung mendapat perhatian dari pihak pengelola objek wisata Puncak Bila. Kebanyakan responden yang memberikan keluhan mengenai wahana kolam renang besar yang kemudian ditanggapi positif oleh pihak pengelola.

Mengenai indikator pemberian penjelasan mengenai segala informasi yang dibutuhkan pengunjung sangat jelas dan rinci tingkat kepuasan pengunjung berada pada kriteria Sangat setuju atau pada tingkat 89.59%. Hal ini menunjukan sebagian besar pengunjung yang menjadi responden merasa puas terhadap indikator yang ada. Meskipun sudah berada pada kriteria sangat setuju, pihak pengelola ditantang untuk bekerja lebih maksimal lagi untuk bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung mengenai objek wisata bila.

Aspek jaminan keamanan dan ketenangan pengunjung selama dalam kawasan obyek wisata mendapat persentase 89.22% atau pada kriteria sangat setuju. Sebagian responden merasa sangat puas karena pihak pengelola memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan kepada pengunjung selama berada dikawasan objek wisata Puncak Bila. Pihak pengelola mengeluarkan berbagai aturan dan larangan kepada pengunjung tentang hal-hal yang tidak boleh dibawah dan dilakukan di lingkungan objek wisata Pucak Bila. Pengunjung yang melanggar aturan tersebut akan dikenakan sanksi oleh pihak pengelola. Sanksi berupa teguran dan yang lebih dari itu akan di proses dan diserahkan kepada pihak yang berwajib dalam hal ini pihak penegak hukum. Mengenai indikator sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum) mempunyai

tingkat kepuasan 89,59% atau berada pada kriteria sangat setuju. Pihak pengelola objek wisata Puncak bila diharapkan memperhatikan hal ini dan menjadi bahan evaluasi agar dikemudian hari indikator ini hendaknya dapat melebihi yang diharapkan.

Aspek empati berada pada kriteria sangat puas pada presentase 95.26% atau dalam kriteria sangat setuju. sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap inikator ini karena pengunjung dapat dengan mudah menghubungi petugas ketika pengunjung membutuhkan sesuatu baik informasi maupun hal lainnya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **a. Kesimpulan**

Secara umum pengunjung objek wisata Puncak Bila sudah sangat puas atau sangat setuju dengan kualitas pelayanan yang diberikan

oleh pengelola objek wisata Puncak Bila yaitu pada tingkat 95,31 %.

Indikator kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dengan kinerja yang rendah dan masuk ke dalam kategori prioritas utama untuk ditingkatkan perlu mendapat perhatian yang lebih khusus dari pengelola. Indikator tersebut adalah Kebersihan dalam lingkungan objek wisata, Jaminan keamanan dan ketenangan pengunjung selama dalam kawasan objek wisata, Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat, Kebersihan kantin/tempat jajanan dalam kawasan objek wisata dan Kemudahan menghubungi petugas objek wisata.

terhadap indikator yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang rendah untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang datang.

#### **b. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran kiranya dapat bermanfaat bagi pengelola objek wisata Puncak Bila yaitu : Pihak pengelola objek wisata Puncak Bila hendaknya melakukan perbaikan kinerja

## DAFTAR PUSTAKA

- Andri Warman,Muljadi. 2016, Kepariwisata dan Perjalanan, Jakarta : Rajawali Pers
- Endar Sugiarto,Kusmayadi. 2000, Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisata, Jakarta: PT. Gramedia Pusata Utama
- Oliver, 1997, Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan. Alfabeta, Jakarta
- from: [eprints.undip.ac.id/24660/1/ANTARI\\_SE\\_TIAWATI.pdf](http://eprints.undip.ac.id/24660/1/ANTARI_SE_TIAWATI.pdf)
- (diakses pada 23 juli 2018 pukul 19:03 wita)
- Rendy Wira Juniarta, 2014, Konsep Kepuasan Pengunjung
- From:<http://rendywirajuniarta.blogspot.com/2014/01/kepuasan-pengunjung.html>
- (diakses pada 15 agustus 2018 pukul 10:54 wita)
- Supranto, 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. PT. Rineka Cipta, Jakarta
- from: <http://media.neliti.com>
- (diakses pada 24 juli 2018 pukul 10:22 wita)
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset.Yogyakarta
- from:<http://skripsimanajemen.blogspot.com>
- (diakses pada 15 agustus 2018 pukul 11:41 wita)
- V.Wiratna Sujarweni. 2014. Metodologi Penelitian. PUSTAKA BARU PRESS. Yogyakarta
- Wijaya, 2011. Manajemen Kualitas Jasa. PT. Indeks.Jakarta
- Yoeti, 2000. Parawisata Dan Lingkungan Hidup. Jakarta