Agustus, 2025, Volume 7 Nomor 2
E-ISSN 2656-1026

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KETERSEDIAAN FASILITAS YANG ADA DI HUTAN KOTA NYARU MENTENG BERKAH KOTA PALANGKA RAYA

Taufik Qul Hakim
Prodi Kehutanan, Fakultas Pertanian Universitas PGRI Palangka Raya
Email : taufikqh@gmail.com
Yos Andy Tangkasiang
Prodi Kehutanan, Fakultas Pertanian Universitas PGRI Palangka Raya
Email : yosat66@gmail.com
Nicko Haryadi
Prodi Kehutanan, Fakultas Pertanian Universitas PGRI Palangka Raya
Email : nicko.haryadi.pgri@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang tersedia diHutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya. Penelitian ini dilakukan diHutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya yang terletak di Jalan Tjilik Riwut KM 28 Kelurahan Tumbang Tahai Kecamatan Bukit Batu Kota Palangka Raya. Responden dalam penelitian ini adalah 100 pengunjung yang sedang berkunjung di diHutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif yang diperoleh dari pendekatan analisis skoring. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepadan responden yaitu pengunjung Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini mendapatkan 4 variable kepuasan pengunjung terhadap fasilitas diHutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya yang mendapatkan skor sangat tinggi atau sangat memuaskan dari responden yaitu kepuasan terhadap kualitas jembatan skor (4,29), kepuasan terhadap wisata dermaga skor (4,28), kepuasan terhadap biaya masuk skor (4,27), dan kepuasan terhadap jalan diobjek wisata skor (4,23). Dan berdasarkan kesimpulan dari teknik skoring dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap ketersedian fasilitas yang ada diHutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya sudah baik atau memuaskan hanya saja masih terdapat beberapa fasilitas yang bisa dikembangkan menjadi lebih baik lagi.

Kata kunci : Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya, Kepuasan pengunjung, Analisis skoring

Pendahuluan

Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia memiliki lebih dari 17.000 pulau dengan beragam kekayaan alam dan budaya. Menurut Massey (2004), keberagaman ini mencakup tidak hanya suku bangsa dan bahasa tetapi juga keanekaragaman hayati dan ekosistem yang mendalam. Indonesia merupakan negara yang secara alami telah diakui sebagai destinasi

wisata utama dunia, berkat keindahan alamnya yang luar biasa dan keragaman budaya yang ada. Sebagai negara dengan kekayaan alam tropis Indonesia menjadi rumah bagi beberapa situs warisan dunia UNESCO seperti Taman Nasional Komodo, Candi Borobudur, dan Gunung Bromo, serta memiliki banyak destinasi wisata alam dan budaya lainnya.

Menurut Harrison (2010), sektor pariwisata Indonesia berkembang pesat berkat dua faktor utama: kekayaan alam yang memikat dan keunikan budaya yang menarik wisatawan dari berbagai penjuru dunia. Indonesia terbagi menjadi 34 provinsi, masing-masing dengan karakteristik geografis, budaya, dan ekonomi yang berbeda. Salah satu provinsi yang memiliki peranan penting dalam keberagaman Indonesia adalah Kalimantan Tengah. Kalimantan Tengah adalah salah satu provinsi di Indonesia yang terletak di pulau Kalimantan yang kaya akan sumber daya alam. Provinsi ini memiliki luas wilayah sekitar 153.564 km² dan terletak di tengah Pulau Kalimantan yang menjadikannya sebagai pusat bagi banyak kehidupan ekosistem hutan tropis. Menurut Bambang Hidayat (2007), seorang ahli geografi dan lingkungan, Kalimantan Tengah memiliki peran penting dalam menjaga ekosistem global terutama terkait dengan keberadaan hutan tropis dan biodiversitasnya. Menurutnya ekosistem hutan di Kalimantan Tengah berfungsi sebagai penyerap karbon yang sangat signifikan, yang membantu mitigasi perubahan iklim global.

Palangka Raya sebagai ibu kota provinsi Kalimantan Tengah menawarkan berbagai macam objek wisata alam yang menarik dengan Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah menjadi salah satu yang paling dikenal. Hutan kota ini selain memiliki nilai ekologis yang sangat penting, juga memberikan pengalaman wisata yang unik bagi pengunjung yang ingin menikmati keindahan alam Kalimantan Tengah dan belajar tentang konservasi. Keberadaan berbagai objek wisata alam lainnya, seperti Sungai Kahayan dan Taman Nasional Sebangau, semakin memperkaya pilihan wisatawan yang ingin menjelajahi kekayaan alam dan budaya di Kalimantan Tengah. Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah adalah salah satu wisata hutan alam yang ada dikota Palangka Raya yang letaknya dikompleks arboretum jalan Tjilik Riwut KM 28 Kelurahan Tumbang Tahai Kecamatan Bukit Batu Kota Palangka Raya. Objek wisata ini sudah dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas wisata yaitu: pusat informasi reintroduksi orang utan, gajebo, mini zoo, tempat parkir, mck dan pos jaga. Menurut Day yang dikutip oleh Tjiptono dalam Septiani (2010), Kepuasaan pengunjung terhadap suatu wisata adalah salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh pemerintah sebagai pengelola tempat wisata, meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan kesuatu objek wisata dapat memberikan dampak yang positif bagi perekonomian sehingga dapat menghasilkan pendapatan bagi daerah sekitar objek wisata.

Jika dilihat dari fasilitas yang tersedia di Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah kota Palangka Raya penulis tertarik untuk mengkaji kepuasan pengunjung yang datang ke Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya. Agar mengetahui respon dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang tersedia di objek wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya serta untuk menjaga dan meningkatkan kepuasaan pengunjung wisata sehingga terus berkunjung. Oleh karena itu penting untuk mengetahui tingkat kepuasaan pengunjung terhadap fasilitas wisata yang tersedia diobjek Wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan penelitian diskriptif dan kuantitatif. Peneltian Deskriptif adalah

penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable independen, baik satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan variable yang lain (Kuswanto,2011).

Penelitian Deskriptif juga dimaknai sebagai penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (Independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable yang satu dengan variable yang lain (Suhiyono,2014). Dengan demikian penelitian ini akan mengungkapkan data atau variable yang berkaitan dengan kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang tersedia di Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya tanpa menguraikan atau mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhuinya.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Deskripsi Variable Kepuasan Atraksi

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai jawaban responden terhadap item - item yang digunakan untuk mengukur variable kepuasan atraksi, sebagai berikut :

Berdasarkan hasil dari penyebaran 100 kuesioner kepada pengunjung yang sedang berkunjung ke objek wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya didapatkan hasil yang mana telah diolah menggunakan teknik skoring. Melalui hasil skoring tersebut menyatakan bahwa kepuasan pengunjung terhadap variable atraksi mendapatkan rata-rata skor dengan jumlah 4,03 yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap variable atraksi dinilai baik oleh pengunjung. Dengan variable kepuasan pengunjung terhadap pemandangan diobjek wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya mendapatkan skor 4,00 dan variable kondisi alam pada objek wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya mendapatkan skor 4,07 yang keduanya masuk dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan kondisi alam sekitar yang masih terjaga dan dikelola dengan baik membuat pengunjung merasa puas dengan pemandangan di Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya.

Analisis Deskripsi Variable Kepuasan Fasilitas

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran menegnai jawaban responden terhadap item-item yang digunakan untuk mengukur variable kepuasan fasilitas, sebagai berikut :

Berdasarkan skoring dari 100 responden didapatkan kepuasan pengunjung terhadap variable fasilitas pada objek wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya memperoleh rata-rata skor berjumlah 3,78 yang masuk dalam kategori baik atau memuasakan. Dengan urutan dari variabel tertinggi sampai terendah diperoleh oleh kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dermaga yang memperoleh skor sebesar 4,28, kepuasan pengunjung terhadap objek kandang Rusa sebesar 4,03, kepuasan pengunjung terhadap monyet liar sebesar 3,95, kepuasan pengunjung terhadap kolam ikan toman sebesar 3,83, kepuasan pengunjung terhadap kolam kura – kura sebesar 3,78, kepuasan pengunjung terhadap objek danum batuah sebesar 3,74, kepuasan pengunjung terhadap kandang lebah kelulut sebesar 3,69, kepuasan pengunjung terhadap kandang burung bangau sebesar 3,54, kepuasan pengunjung terhadap lahan dan tarif parkir 3,53 dan kepuasan pengunjung terhadap kandang buaya memperoleh skor sebesar 3,46 yang semua variable kepuasan pengunjung terhadap fasilitas masuk dalam kategori baik.

Hal tersebut dipengaruhi oleh beragamnya fasilitas wisata yang ada diHutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka

Raya. Ada beberapa variable kepuasan terhadap fasilitas wisata yang dinilai sangat tinggi yaitu fasilitas wisata Dermaga yang mendapatkan rata-rata skor 4,29 masuk dalam kategori sangat puas. Dan ada beberapa fasilitas wisata yang mendapatkan nilai memuaskan tapi perlu ditingkatkan lagi yaitu lahan dan tarif parkir yang mendapatkan skor 3,53. Dari saran pengunjung tarif parkir sebesar 5000 untuk sepeda motor dan 10.000 untuk mobil tergolong terlalu mahal berbeda dengan tarif parkir diwisata lainnya yang hanya 2000 untuk sepeda motor dan 5000 untuk mobil hal ini perlu menjadi pertimbangan dari pihak pengelola dan masyarakat sekitar agar perlunya disamakan tarif parkir dengan wisata yang ada disekitar Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya sesuai dengan Tarif Retribusi Parkir berdasarkan Perda Kota Palangka Raya Nomor 1 Tahun 2024.

Analisis Deskripsi Variable Kepuasan Aksesibilitas

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai jawaban responden terhadap item-item yang digunakan untuk mengukur variable kepuasan aksesibilitas, sebagai berikut :

Berdasarkan skor kepuasan responden terhadap variable aksesibilitas rata-rata berjumlah 4,09. Hal ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap variable aksesibilitas masuk dalam kategori baik atau memuaskan bagi para pengunjung. Dengan kualitas jembatan yang sangat baik untuk dilalui pengunjung membuat pengunjung memberikan skor yang sangat tinggi yaitu berjumlah 4,29. Hal ini dikarenakan pembangunan jembatan yang menggunakan bahan bangunan yang berkualitas membuat pengunjung sangat puas terhadap daya tahan dan kualitas dari jembatan yang ada pada objek wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya.

Tidak kalah dengan kepuasan pengunjung terhadap aksesibilitas jembatan diobjek Wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya yang memperoleh skor kepuasan yang tinggi, Skor yang diberikan pengunjung terhadap variable kualitas jalan menunju lokasi objek wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya juga mendapatkan skor yang tinggi yaitu berjumlah 4,23 yang dikategorikan sangat memusakan. Hal ini dikarenakan akses jalan yang bagus membuat pengunjung dengan mudah ketika ingin mengunjungi objek Wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya. Dan kepuasan pengunjung terhadap petunjuk yang tersedia pada objek wisata mendapatkan skor 3,76 yang masuk dalam kategori baik.

Analisis Deskripsi Variable Kepuasan Citra Objek Wisata

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai jawaban responden terhadap item-item yang digunakan untuk mengukur variable kepuasan Citra Objek Wisata, sebagai berikut :

Berdasarkan tabel diatas variable kepuasan pengunjung terhadap citra objek wisata memperoleh skor rata-rata berjumlah 3,89 dari total 100 responden yang mengunjungi objek wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya dengan kategori baik atau memuaskan. Dengan kepuasan tertinggi terletak pada kepuasan pengunjung terhadap kebersihan pada objek wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya yang memperoleh skor 4,06 yang berarti baik atau memusakan. Hal ini dikarenakan banyaknya tersedia bak sampah dibeberapa titik fasilitas wisata dan dikelolanya dengan baik kebersihan dilingkungan oleh petugas kebersihan diobjek wisata ini membuat tingginya skor yang diberikan pengunjung terhadap kebersihan pada objek wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya. Selain itu juga keramahan masyarakat sekitar objek wisata dan keamanan disekitar objek wisata juga mendapatkan skor yang baik dari

pengunjung yaitu keramahan masyarakat mendapatkan skor 3,85 dan keamanan disekitar objek Wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya mendapatkan skor 3,77 dari 100 responden sampel penelitian.

Analisis Deskripsi Variable Kepuasan Biaya/Harga

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai jawaban responden terhadap item-item yang digunakan untuk mengukur variable kepuasan Biaya/Harga, sebagai berikut :

Berdasarkan tabel skoring diatas diketahui dari 100 responden memberikan skor rata-rata berjumlah 3,78 pada variable kepuasan pengunjung terhadap kepuasan biaya/harga yang dikategorikan baik atau memuaskan. Dengan skor tertinggi diperoleh pada aspek biaya masuk ke objek wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya yang diberikan skor 4,16 dengan kategori sangat memuasakan. Hal ini didasari dengan terjangkaunya biaya masuk untuk semua kalangan usia yaitu 5000/per orang untuk bisa memasuki objek wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya. Dan variable harga makanan yang ada disekitar objek wisata diberikan skor 3,41 dari pengunjung yang masih masuk dalam kategori baik.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penyebaran 100 kuesioner yang telah dibagikan kepada responden yang sedang berkunjung ke objek wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya didapatkan hasil yang mana telah diolah mengunakan teknik skoring menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap ketersedian fasilitas yang ada diHutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya rata-rata dinilai baik oleh responden atau memuaskan.

Berikut 4 variable kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang tersedia diHutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya yang mendapatkan nilai yang sangat tinggi atau sangat memuaskan dari 100 responden sampel penelitian :

1. Kepuasan pengunjung terhadap kualitas jembatan yang dilalui diobjek wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya yang diberikan skor 4,29 oleh 100 responden yang masuk dalam kategori sangat memuaskan.
2. Kepuasan pengunjung terhadap wisata Dermaga pada objek wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya yang mendapatkan skor 4,28 masuk dalam kategori sangat memuaskan.
3. Kepuasan pengunjung terhadap biaya masuk Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya yang mendapatkan skor 4,27 dari pengunjung yang masuk dalam kategori sangat memuaskan.
4. Kepuasan pengunjung terhadap jalan menuju objek wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya yang mendapatkan skor 4,23 masuk dalam kategori sangat memuaskan.

Dan ada beberapa fasilitas wisata yang sudah mendapatkan persentase baik tapi masih bisa ditingkatkan lagi untuk menunjung kualitas dan kepuasan pengunjung yaitu Fasilitas lahan/tarif parkir dan penangkaran hewan.

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap ketersedian

fasilitas yang ada diHutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya sudah baik atau memuaskan, hanya saja masih terdapat beberapa fasilitas yang harus dikembangkan. Oleh karena itu perlu peran dari seluruh elemen untuk meningkatkan kualitas demi mencapainya kepuasan pengunjung yang berkunjung ke wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya. Selain pengelola, pemerintah, dan masyarakat sekitar objek wisata, peran pengunjung juga sangat diperlukan agar tetap menjaga fasilitas yang ada pada objek wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya.

Saran Bagi Pengunjung Objek Wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya

Bagi pengunjung Wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya diharapkan ikut serta dalam menjaga kebersihan dan kondisi kelayakan fasilitas Wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya agar tetap terjaganya keindahan serta keasrian pada Hutan Kota Nyaru Menteng.

Saran Bagi Pengelola Objek Wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Palangka Raya.

Bagi pengelola Wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya masih perlu adanya peningkatan fasilitas Wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya untuk meningkatakan kepuasan dan kenyamanan pengunjung yang berkunjung. Seperti perluasan lahan parkir, ketersedian bak sampah dibeberapa titik fasilitas wisata perlu ditambah demi menjaga kebersihan sekitar fasilitas objek wisata, dan beberapa fauna dan flora yang masih bisa ditambah di Wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya

Saran untuk penelitian selanjutnya perlu ditambahkannya variable tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas seperti mck, pos jaga, gazebo, dan kanekaragaman flora pada objek Wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya yang mana belum dilakukannya pembahasan terkait peran dan partisipasi ketersedian fasilitas tersebut di Wisata Hutan Kota Nyaru Menteng Berkah Kota Palangka Raya, yang mana sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Referensi

Fandeli Chafid. 1995. *Dasar-dasar Manajemen Kepariwisataan Alam*. Liberty, Yogyakarta.

Harison, J. (2010). Understanding the tourism sector: Definitions and perspectives. *Tourism Studies Journal*, 15(3), 45-60.

Hidayat, B. (2007). Kalimantan Tengah dan perannya dalam ekosistem global. *Jurnal Ekosistem Tropis*, 12(4), 89-102.

Kim, J., & Kim, M. (2010). The role of comfort in consumer satisfaction and loyalty: A case study in hospitality. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 34(4), 507-519.

Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Edisi Pertama). Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, P. (2012). Kepuasan pengunjung: Teori dan aplikasi dalam pemasaran pariwisata. *Jurnal Pemasaran*, 20(4), 45-59.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Pearson Education.

Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson.

Koetjaraningrat. 1997. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Kuswanto, H. (2011). *Penelitian Deskriptif dalam Ilmu Sosial dan Pendidikan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Massey, D. (2004). *Geographies of responsibility*. *Geography*, 89(2), 148-155.

Muljadi. 2012. *Kepariwisataan dan Perjalanan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Mulyawan, R. (2017). Observasi dalam penelitian sosial: Teknik dan aplikasinya. *Jurnal Penelitian Sosial*, 12(1), 30-40.

Septiani, L. (2010). *Pengertian kepuasan pengunjung: Perspektif teori dan penelitian*. Dalam T. Tjiptono (Ed.), *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi* (hlm. 123-145). Jakarta: Penerbit XYZ.

Setiawati, N., Suryani, I., & Pratama, M. (2015). *Penelitian Primer dan Sekunder dalam Metodologi Penelitian.* Jakarta: Rajawali Press.

Spillane, James J. (1994). *Pariwisata indonesia: siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan.* Kanisius. Yogyakarta.

Spillane, J. (1994). Five key elements of visitor satisfaction. *Journal of Tourism Management*, 18(1), 63-72.

Soekadijo. R. G. 2003. *Anatomi Pariwisata (Memahami Pariwisata Sebagai "Systemic Linkage").* PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan kuantitatif dan kualititatif RnD*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : PT Alfabet.

Sutanto, T. (2015). Peran transportasi dalam pembangunan ekonomi dan pariwisata. *Jurnal Transportasi dan Pembangunan*, 22(3), 123-135.

Suyanto, D. (2009). Peran infrastruktur dalam pengembangan ekonomi daerah. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 15(2), 45-59.

Swarbrooke, J., & Horner, S. (2007). *Consumer behavior in tourism (2nd ed.)*. Butterworth- Heinemann.

Tika, M. P. (2005). Penggunaan kuesioner dalam penelitian sosial (hlm. 54). Dalam H. Nawawi, *Metode Penelitian Sosial* (ed.). Jakarta: Penerbit XYZ.

Tjiptono Fandy, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3).* Yogyakarta. Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan. (2009). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Utama, I. G. B. R., & Mahadewi, N. M. E. (2012). Pengertian dokumentasi dalam penelitian dan aplikasinya. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 18(2), 67-80.

Utama, I. G. (2015). Hubungan Motivasi Perjalanan dan kepuasan Wisatawan

Mancanegara Lanjut Usia Berwisata di Bali. *Jurnal Kepariwisataan.*

Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata.* Andi Offset, Yogyakarta. 103 hlm.

Wardiyanta, I. (2006). Metode observasi dalam penelitian sosial: Pengertian dan penerapannya. *Jurnal Ilmu Sosial dan Budaya*, 10(1), 32-45.

Yoety, O. (1983). *Pariwisata: Teori dan praktek.* (hlm. 2). Jakarta: Penerbit ABC. (dikutip dari Wahab, S.).

Yoeti, Oka A. 2008. *Ekonomi Pariwisata.* Kompas. Jakarta.