

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN NEW BALEKAMBANG TAWANGMANGU

Wahyu Ari Indriastuti¹ Nuryasri²
**Akademi Pariwisata Mandal Bhakti Surakarta¹ Akademi Pariwisata Mandal Bhakti
Surakarta²**

wahyuariindriastuti@gmail.com, nuryasri@mandalabhakti.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Taman *New Balekambang* Tawangmangu. (2) Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Taman *New Balekambang* Tawangmangu. (3) Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Taman *New Balekambang*

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah di Uji Validitas dan Reliabilitasnya. Tehnik analisis data yang digunakan adalah Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung. (2) Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Artinya semakin baik fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengunjung. Fasilitas yang disediakan untuk dipergunakan selama berada di obyek wisata dapat mendukung kenyamanan pengunjung. (3) Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Artinya kualitas pelayanan dan fasilitas akan mempengaruhi kepuasan pengunjung apabila difungsikan secara bersamaan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pengunjung

The Influence Of The Quality Of Services And Facilities To The Satisfaction Of Visitors To The Park New Balekambang Tawangmangu

Abstract

This study aims to know: (1) the effect service quality of the satisfaction of visitors to the Park new balekambang tawangmangu. (2) the influence of facilities to the satisfaction of visitors to the Park new balekambang tawangmangu. (3) the influence of the quality of services and facilities to the satisfaction of visitors to the Park new balekambang

This study using quantitative approach. Samples used in this study 50 respondents. Data collected by the questionnaire that has been tested the validity and reliability. Technical analysis of data that is used is classical assumption test, test multiple linear regression and test the hypothesis.

The results showed that: (1) the quality of Ministry partially influential positive and significant to the satisfaction visitors. That is the better service quality given then the higher the satisfaction of perceived by visitors. (2) facilities partially influential positive and significant to the satisfaction visitors. That is the better the facilities provided then the higher the satisfaction of perceived visitors. Facilities provided for used addresses sights supports the comfort of visitors. (3) the quality of services and facilities together a positive effect and significantly to the satisfaction visitors. Means that the quality of services and facilities will affect the satisfaction of visitors if enabled simultaneously.

Keywords: Service Quality, Facilities And Satisfaction Visitors.

1. PENDAHULUAN

Pariwisata di Indonesia semakin berkembang pesat seiring dengan laju perekonomian dunia. Indonesia kaya akan wisata alam dan budaya,

dengan ini pemerintah makin gencar mengembangkan sumber daya pariwisata yang akan diperhitungkan sebagai sumber devisa. Pemerintah menyadari pentingnya pariwisata

sebagai sektor yang dapat memperbaiki taraf hidup masyarakat regional, dengan kata lain meningkatkan pendapatan masyarakat yang bertempat tinggal di lingkungan sekitar tempat wisata.

Propinsi Jawa Tengah khususnya Karanganyar merupakan daerah yang kaya akan potensi objek pariwisata, sehingga banyak wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang datang berkunjung. Berlokasi sekitar 14 km dari kota Surakarta. Nama Karanganyar mungkin tidak setenar Solo, tetapi di sana terdapat banyak lokasi wisata alam yang sangat menarik untuk dikunjungi. Bahkan kebanyakan paket wisata ke kota Solo akan menyertakan tempat wisata area Karanganyar. Tempat wisata di Karanganyar yang menjadi destinasi terfavorit adalah wisata alam yang berada di lereng Gunung Lawu. Di sana ada banyak tempat-tempat menarik yang akan memberi ketenangan batin bagi siapa saja yang mengunjunginya. Salah satu tempat wisata yang banyak diminati wisatawan yaitu Taman *New Balekambang* yang berada tidak jauh dari Air Terjun Grojogan Sewu.

Taman *New Balekambang* merupakan obyek wisata yang menawarkan berbagai macam jasa layanan berwisata seperti : *outbound*, ATV, berkuda. Taman *New Balekambang* juga menawarkan fasilitas pendukung seperti : *kids zone*, warung makan, toilet, mushola, dan lahan parkir yang luas. Pengunjung Taman *New Balekambang* bervariasi dimulai dari pengunjung usia anak-anak sampai orang dewasa, kelompok maupun individu.

Fasilitas yang sudah disediakan sekian banyaknya tidak akan berarti apabila tidak dibarengi dengan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen. Baik buruknya pelayanan yang dapat diberikan perusahaan akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Terdapat dimensi-dimensi yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas diantaranya : *tangible*, *reliabilitas*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Kepuasan konsumen merupakan tanggapan emosional atau respon yang mencerminkan harapan yang dibangunnya. Apabila hasil yang dicapai dari produk atau jasa dapat mencapai atau melebihi harapan maka dapat dikatakan bahwa pelanggan puas. Namun dalam membangun dan mempertahankan kepuasan

konsumen tidaklah mudah. Apabila hasil yang dicapai tidak dapat memenuhi harapan konsumen artinya kepuasan konsumen belum dapat tercapai, dari respon tersebut dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan dalam mengoptimalkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan beberapa uraian diatas maka peneliti memilih penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman *New Balekambang Tawangmangu*”**.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Kualitas Pelayanan

Menurut John J. Sviokla dalam Tjiptono (2012:157) kualitas pelayanan merupakan kontribusi keberhasilan suatu perusahaan yang mampu menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan serta mampu menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kualitas meliputi usaha perusahaan memenuhi atau melebihi harapan konsumen, artinya kualitas pelayanan dapat diwujudkan apabila perusahaan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen sesuai dengan manfaat dan pengorbanan yang dibayarkan konsumen. Baik buruknya kualitas pelayanan ditentukan dari persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan yang dihasilkan perusahaan sama dengan nilai yang diberikan dalam meningkatkan kualitas hidup pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diperoleh maka semakin besar kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Dalam menjaga kualitas layanan sangatlah berat karena kondisi yang dihadapi perusahaan tidaklah selalu stabil. Adanya respon konsumen tentunya akan memberikan kontribusi terhadap upaya perusahaan untuk melakukan perbaikan pelayanan yang tujuannya ialah meningkatkan kepuasan konsumen. Semakin puas konsumen akan pelayanan yang ditawarkan, maka kemungkinan peluang konsumen melakukan kunjungan kembali semakin besar. Namun apabila pelayanan yang ditawarkan mengecewakan harapan konsumen, maka kemungkinan konsumen beralih kepada perusahaan lain.

b. Fasilitas

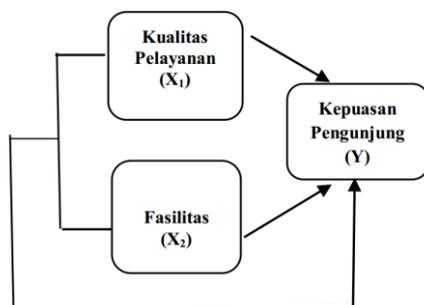
Menurut Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016:184) fasilitas merupakan bentuk fisik

atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pelanggan. Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang berfungsi untuk menambah nilai suatu produk atau layanan jasa. Dalam fasilitas layanan jasa terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, antar lain : kebersihan, kerapian fasilitas, kondisi dan fungsi fasilitas, kemudahan menggunakan fasilitas, dan kelengkapan perlengkapan yang ditawarkan. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan untuk dipergunakan dan dinikmati oleh pengunjung selama menggunakan jasa layanan sehingga membuat pengunjung merasa nyaman.

c. Kepuasan Konsumen

Menurut Day dalam Tjiptono (2014:146) kepuasan konsumen merupakan respon terhadap evaluasi yang dirasakan atas harapan dan kinerja aktual atau manfaat yang dirasakan setelah pemakaian produk atau jasa.

Kerangka Berfikir Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012 : 7) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner, pengumpulan data menggunakan pengajuan pernyataan berupa kuesioner yang akan diberikan kepada pengunjung obyek wisata Taman *New Balekambang*. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu pengambilan

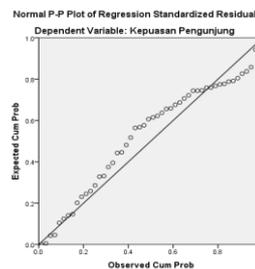
sampel dengan cara mencari obyek yang akan diteliti secara kebetulan seperti pengunjung yang datang berwisata ke Taman *New Balekambang* Tawangmangu. Langkah pengisian kuesioner ialah dengan cara memberikan tanda centang pada kolom yang sudah disediakan dalam lembar kuesioner tersebut. Dalam kuesioner akan berisikan pernyataan tentang bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh obyek wisata Taman *New Balekambang*. Dalam penelitian ini pengukuran variabel yang digunakan ialah skala *likert*. skala *likert* digunakan untuk mengukur tingkat kesetujuan dan tidaksetujuan seseorang terhadap suatu objek. Setiap jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada responden diberi skor nilai atau bobot berdasarkan skala likert.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Budiyono (2003) uji normalitas berfungsi untuk mengetahui data yang dianalisis berbentuk atau mempunyai distribusi normal atau tidak.

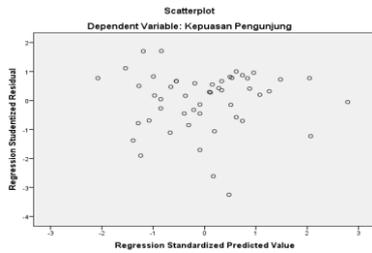


Gambar 4.1 Gambar P-Plot Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 4.1 dapat terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah arus diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas yang didapatkan :



Gambar 4.2 Grafik Scatterplot

Dari gambar 4.2 dapat terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola yang jelas, maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF (*variance inflation faktor*).

Table 4.5 Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	3.988	4.771		
Kualitas Pelayanan	.477	.116	.457	4.099	.000
Fasilitas	.406	.113	.401	3.598	.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

Dari tabel 4.5 terlihat bahwa output nilai *tolerance* sebesar 0,801 dan nilai VIF sebesar 1,249. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas, hal tersebut dapat terlihat dari nilai *tolerance* tidak lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10.

2. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk meneliti hubungan antara sebuah variabel *dependent* dengan beberapa variabel *independent* (Rangkuti, 2006: 66-67).

Table 4.6

Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	3.988	4.771		
Kualitas Pelayanan	.477	.116	.457	4.099	.000
Fasilitas	.406	.113	.401	3.598	.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

Berdasarkan tabel 4.6 didapatkan hasil regresi, sebagai berikut :

$$Y = 3,988 + 0,477X_1 + 0,406X_2 + \varepsilon$$

a. Uji Parsial (uji t)

Uji t adalah pengujian koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Langkah-langkah pengujian dengan menggunakan Uji t adalah sebagai berikut:

- 1) H0 ditolak jika t statistik < 0,05 atau t hitung > t tabel
- 2) H0 diterima jika t statistik > 0,05 atau t hitung < ttabel
- 3) Nilai t tabel didapat dari : df = n-k-1.

Tabel 4.7 Rangkuman Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	3.988	4.771		
Kualitas Pelayanan	.477	.116	.457	4.099	.000
Fasilitas	.406	.113	.401	3.598	.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

Berdasarkan Tabel 4.7, hasil perhitungan di atas dapat dilihat nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000, berarti nilai signifikansi kualitas pelayanan lebih kecil dari nilai signifikansi standart (0,05) dan nilai signifikansi fasilitas sebesar 0,001, berarti nilai signifikansi fasilitas lebih kecil dari nilai signifikansi standar (0,05), maka terindikasi ada pengaruh secara parsial dan signifikan.

b. Uji simultan (uji F)

Digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas atau independen secara bersama mempunyai pengaruh yang nyata atau tidak terhadap variabel tidak bebas atau dependen. Pada pembahasan ini dilakukan dengan uji ANOVA atau F test dengan menggunakan analisis regresi. Adapun langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut:

- 1) Menentukan rumus hipotesis antara H0 dan Ha
- 2) H0 : tidak terdapat pengaruh antara X₁ dan X₂ terhadap Y Ha : terdapat pengaruh antara X₁ dan X₂ terhadap Y
- 3) Menentukan level signifikan (A) = 0,05
- 4) Keputusan a) H0 : diterima jika probabilitas > α = 0,05 b) Ha : ditolak jika probabilitas < α = 0,05 c) Nilai probalitas diambil dari signifikansi pada ANOVA di model regresi.

Tabel 4.8 Rangkuman Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	558.076	2	279.038	26.790	.000 ^b
Residual	489.544	47	10.416		
Total	1047.620	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas, perhitungan dengan menggunakan program SPSS version 23 for windows diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, berarti di bawah atau lebih kecil dari nilai standart (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan.

c. Koefisien Determinasi (Adjusted R²) Menurut Ghozali (2009), koefisien determinasi adalah seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varian dari variabel terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi (r)

Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	558.076	2	279.038	26.790	.000 ^b
Residual	489.544	47	10.416		
Total	1047.620	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas, perhitungan dengan menggunakan program SPSS version 23 for Windows diperoleh nilai Adjusted R² sebesar 0,513. Artinya besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X₁) dan Fasilitas (X₂) terhadap Kepuasan Pengunjung sebesar 51,30%, sedang sisanya 48,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Taman *New Balekambang Tawangmangu*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengunjung. Hal ini ditunjukkan dari uji t di

kolom Sig yang menunjukkan angka 0,000 bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi standar (0,05).

Hasil tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan John J. Sviokla dalam Tjiptono (2012:157) bahwa kualitas pelayanan merupakan kontribusi keberhasilan suatu perusahaan yang mampu menciptakan persepsi positif dari konsumen serta mampu menghasilkan kepuasan. Persepsi pengunjung muncul berdasarkan nilai yang dirasakan pengunjung setelah menikmati layanan yang ditawarkan perusahaan. Dengan terpenuhinya kebutuhan pengunjung, maka pengunjung akan merasa diperhatikan dan dihargai. Pengunjung akan dapat menilai apakah mereka puas dengan upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan. Apabila pengunjung merasa bahwa manfaat yang Ia dapatkan sesuai dengan harapan yang dibangunnya, maka pengunjung tersebut akan merasa puas. Semakin tinggi nilai yang dirasakan pengunjung maka semakin besar kepuasan yang dirasakan pengunjung.

2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Taman *New Balekambang Tawangmangu*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Artinya semakin baik fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengunjung. Hal ini ditunjukkan dari uji t di kolom Sig yang menunjukkan angka 0,001 bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi standar (0,05).

Hasil tersebut sesuai dengan teori Spillane (1994:67) fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional obyek wisata sebagai pelengkap kebutuhan wisatawan. Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang berfungsi untuk menambah nilai suatu layanan jasa, antara lain kebersihan, kerapian, kondisi dan fungsi fasilitas, kemudahan menggunakan fasilitas, dan kelengkapan fasilitas yang ditawarkan. Fasilitas yang disediakan untuk dipergunakan selama berada di obyek wisata dapat mendukung kenyamanan pengunjung. Apabila perusahaan mampu memberikan fasilitas yang sesuai harapan pengunjung maka pengunjung tersebut akan merasa puas.

3. Pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung Taman *New Balekambang Tawangmangu*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Artinya kualitas pelayanan dan fasilitas akan mempengaruhi kepuasan pengunjung apabila difungsikan secara bersamaan.

Selanjutnya, sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung dapat dijelaskan dengan hasil analisis data bahwa koefisien determinasi ($Adjusted R^2$) sebesar 0,513. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 51,30%, sedang sisanya 48,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Selain itu hal tersebut juga ditunjukkan dari uji (ANOVA / F) di kolom Sig yang menunjukkan angka 0,001 bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi standar (0,05), sehingga berarti bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman *New Balekambang Tawangmangu*" maka dapat disimpulkan :

a. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung.

b. Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Artinya semakin baik fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengunjung. Fasilitas yang disediakan untuk dipergunakan selama berada di obyek wisata dapat mendukung kenyamanan pengunjung. Apabila perusahaan mampu memberikan fasilitas yang sesuai harapan pengunjung maka pengunjung tersebut akan merasa puas.

c. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Artinya kualitas pelayanan dan fasilitas akan mempengaruhi kepuasan pengunjung apabila difungsikan secara bersamaan.

b. SARAN

.Sebagaimana hasil penelitian yang telah diperoleh dan kesimpulan yang diambil, maka penulis mencoba memberikan saran kepada Taman *New Balekambang Tawangmangu* yaitu:

a. Terkait Kualitas Pelayanan

Diharapkan perusahaan dapat menjaga item kualitas pelayanan yang sudah baik yaitu dimensi *tangible, responsiveness, assurance*, dan *emphaty*. Dan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah pengunjung, perusahaan dapat mengadakan pelatihan simulasi interaksi karyawan dengan pengunjung. Dari pelatihan tersebut karyawan diharapkan dapat lebih baik dalam melayani pengunjung Taman *New Balekambang Tawangmangu*.

b. Terkait Fasilitas

Diharapkan perusahaan dapat menjaga item fasilitas, baik dalam perawatan maupun cara membersihkan. Dan menyediakan papan atau poster tentang menjaga kebersihan atau membuang sampah pada tempat yang sudah disediakan, dengan begitu pengunjung senantiasa ikut serta dalam menjaga kebersihan area obyek wisata.

6. REFERENSI

- Arikunto, Surhasini. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 10*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Juwandi, Hendy. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta : Erlangga.
- Priyanto, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Spillane, James J. 1994. *Pariwisata Indonesia Siasat Ekonomi Dan Rekayasa Kebudayaan*. Yogyakarta : Kanisius.

- Sugiyono, Prof, Dr, 2006. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujawerni, V. dan P, Endrayanto. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Graha Ilmu Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andy Offset Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi Keempat. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- UU No. 10 THN 2009 TTG KEPARIWISATAAN.
- Wood, Ivonne. 2009. *Layanan Pelanggan*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Yunus, B. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol. 3 No. 12.