

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Amenitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita

Ainul Yaqin

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang

***Abstract.** This research was conducted on Museum of Central Java Ranggawarsita which aims to analyze and explain the influence of service quality and amenities to the satisfaction of visitors who suffer from unfavorable condition of public facilities, adequate accommodation infrastructure, and tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy which in the condition of service provided by the service by a tour guide is still not good in convincing tourists in doing a re-visit on the tourist attraction. Research data obtained through questionnaires and interviews. The sample used in the research were 58 respondents. The results of the study are expected to provide useful information for the manager and visitor satisfaction. The data obtained were processed by using descriptive analysis and quantitative statistical analysis. Quantitative analysis uses multiple regression analysis to determine the effect of independent variables to dependent variable, model test, hypothesis test, and yet before the test is done first test the validity and reliability test. The result of the regression analysis shows that the good service quality and the improvement of facilities and the adequate infrastructure to the visitor's satisfaction. Then the results of multiple regression analysis showed a significant F value, with correlation value of adjusted R² square of 0.636. This shows that service quality and amenities significantly affect the satisfaction of visitors together with the close relationship of 63.6%. This shows that to improve visitor satisfaction at Museum of Central Java Ranggawarsita need to improve the quality of service good to tourists, and peningkatan amenities infrastructure facilities.*

***Keywords:** Amenities, Quality of Service and Interest of Tourists.*

Abstrak. Penelitian ini dilakukan pada Museum Jawa Tengah Ranggawarsita yang bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan amenities terhadap kepuasan pengunjung yang mana mengalami kondisi kurang baik fasilitas umum, sarana prasarana akomodasi yang memadai, serta tangible, reliability, responsiveness, assurance, serta empathy yang mana dalam kondisi pelayanan yang diberikan oleh pelayanan oleh seorang pramuwisata masih kurang baik dalam meyakinkan wisatawan dalam melakukan kunjungan ulang pada daya tarik wisata. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner dan wawancara. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 58 responden. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak pengelola maupun kepuasan pengunjung. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik kuantitatif. Analisis kuantitatif menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh

variabel independent terhadap variabel dependent, uji model, uji hipotesis, dan namun sebelum dilakukan uji tersebut dilakukan dahulu uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik serta peningkatan sarana dan prasarana yang memadai terhadap kepuasan pengunjung. Maka hasil uji analisis regresi berganda menunjukkan nilai F yang signifikan, dengan nilai korelasi determinasi adjusted R² square sebesar 0,636. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan amenities mempengaruhi secara nyata terhadap kepuasan pengunjung secara bersama-sama dengan keeratan hubungan sebesar 63,6%. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pengunjung pada Museum Jawa Tengah Ranggawarsita perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang baik terhadap wisatawan, serta peningkatan sarana prasarana amenities.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Amenitas dan Kepuasan Pengunjung.

PENDAHULUAN

Museum Jawa Tengah Ranggawarsita berada di lokasi Jl. Abdulrahman Saleh No. 1 Semarang, Jawa Tengah. Museum ini berada tidak jauh dari bandara Internasional Ahmad Yani Semarang tepatnya berada di sebelah bundaran Kalibanteng. Dan hanya berjarak kurang lebih 4 KM kebarat dari pusat kota. Memiliki 4 gedung A, B, C dan D yang berdiri megah diatas tanah seluas 2 hektar, ada 50 ribu lebih koleksi peninggalan sejarah yang disimpan di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita dengan baik dan rapi di dalam ruangan maupun di luar ruangan. Koleksi peninggalan sejarah yang disimpan dimuseum ini diantaranya adalah numismatika, arkeologi, geologi, koleksi emas, sejarah, etnografi, keramik, heraldika, koleksi seni, dan teknologi.

Museum Jawa Tengah Ranggawarsita merupakan salah satu organisasi yang bergerak dibidang pariwisata, kebudayaan serta pendidikan. Dalam kegiatan operasionalnya karyawan mempunyai posisi penting karena senantiasa berhubungan langsung dengan konsumen atau pengunjung untuk memberikan pelayanan dalam bentuk jasa. Kualitas pelayanan sebuah tempat wisata sangatlah tergantung pada kualitas kinerja karyawannya, disamping penyediaan fasilitas fisik, serta koleksi-koleksi yang menjadi andalan produk wisata di museum. Wisatawan yang datang bukan hanya wisatawan Nusantara saja tetapi juga wisatawan mancanegara yang tertarik akan peninggalan jaman pra sejarah hingga sejarah, koleksi dari berbagai wilayah di Indonesia khususnya Jawa Tengah yang tersaji di dalam Museum Jawa Tengah Ranggawarsita.

Museum Jawa Tengah Ranggawarsita merupakan sebuah aset pelayanan publik dibidang pelestarian budaya, wahana pendidikan dan rekreasi. Pembangunan museum pertama kali dirintis oleh proyek rehabilitasi dan permuseuman Jawa Tengah pada tahun

1975 dan diresmikan oleh Prof. Dr. Fuad Hasan pada tanggal 5 Juli 1989. Nama Ranggawarsita digunakan sebagai nama museum karena merupakan pujangga yang fenomenal di keraton Surakarta dan karya Ranggawarsita yang mengandung nasehat-nasehat dan petunjuk bagi bangsa Indonesia seperti “membangun dan mendidik menuju kepada kemuliaan, kesejahteraan, kejayaan, dan kebahagiaan bangsa Indonesia seluruhnya”.

Museum Jawa Tengah Ranggawarsita buka setiap hari dari jam 08.00-15.00 WIB, mempunyai koleksi yang berjumlah 59.802 jenis koleksi yang terbagi dalam 10 jenis, yaitu: biologika, arkeologi, historika, filologi, numismatika/heraldika, keramonolika, teknologika, etnografika dan seni rupa. Contoh koleksi biologika berupa fosil tumbuhan, binatang, dan manusia. Koleksi arkeologika berupa peninggalan pra sejarah sampai masuknya bangsa asing ke nusantara seperti arca prajenaparamita. Koleksi historika berupa benda yang mempunyai nilai sejarah dalam kurun waktu sejak masuknya budaya barat sampai dengan sekarang atau benda yang pernah digunakan pada suatu peristiwa tertentu seperti jambangan. Koleksi teknologika berupa benda yang menggambarkan teknologi awal, seperti alat transportasi tradisional pada masanya seperti gerobak kerangkeng. Koleksi keramologika berupa benda dari tanah liat yang dibakar, baik keramik lokal maupun keramik asia. Koleksi etnografi berupa benda-benda hasil budaya seperti arca ganesha, keris. Koleksi seni rupa adalah seni yang mengekspresikan pengalaman artistik manusia melalui objek 2 dimensi atau 3 dimensi seperti kendi.

Berdasarkan data pada tabel tersebut diatas menunjukkan bahwa tingkat kunjungan wisatawan pada museum mengalami fluktuatif dengan kecenderungan menurun dengan tingkat penurunan yang sangat tajam terjadi pada tahun 2017 yakni 54.790. Hal ini menunjukkan bahwa jika dikaitkan dengan kepuasan pengunjung maka minat kunjungan menurun karena kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan masih rendah dan ada beberapa sarana prasana amenities yang masih kurang memadai sehingga wisatawan kurang nyaman dan aman berkunjung di daya tarik wisata tersebut.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis masih terdapat masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan amenities pada Museum Jawa Tengah Ranggawarsita. Contohnya pada saat penulis berkunjung ke Museum Jawa Tengah Ranggawarsita yang seharusnya buka jam 08.00 WIB ternyata belum ada petugas loket masuk, sehingga wisatawan harus menunggu, hal ini tentunya kurang memuaskan bagi pengunjung. Masalah lain yang ditemukan adalah kurang menguasainya sumber daya

manusia tentang objek yang terdapat di museum, salah satu contohnya ketika ditanya mengenai satu objek pemandu belum bisa menerangkan dengan tepat.

Amenitas yang terdapat dilokasi Museum Jawa Tengah Ranggawarsita juga masih ada kekurangan, salah satunya kurang jelasnya petunjuk arah pada museum, serta matinya beberapa lampu yang ada di etalase museum sehingga objek daya tarik tidak dapat dilihat. Ruang museum juga terasa pengap dan kurang bersih, masih banyak debu yang ada di beberapa bagian etalase museum serta ada beberapa bagian lantai yang ubinnya rusak/pecah sehingga bisa membahayakan pengunjung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan cara untuk memecahkan masalah dengan mengumpulkan data, menganalisis dan akhirnya menyimpulkan. Bidang yang dalam penelitian ini adalah bidang kualitas pelayanan dan amenitas yang memfokuskan pada kepuasan pengunjung di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita.

Didalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif, dimana penyajiannya dalam bentuk angka yang secara sepintas lebih mudah diketahui maupun satu dengan yang lainnya. Data yang telah diperoleh dapat digunakan untuk permintaan informasi yang bersifat menerangkan data dalam bentuk uraian, suatu penjabaran keadaan, proses, peristiwa-peristiwa tertentu, dan sebagainya.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian regresi dan korelasi yang merupakan garis trend dari suatu kegiatan atau variabel yang terdiri dari 2 faktor atau lebih. Korelasi yaitu untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel Y (dependent) dengan variabel X (independent) dalam suatu kegiatan tertentu. Regresi yaitu mempelajari hubungan atau pengaruh antara variabel sehingga dari hubungan yang ada dapat ditaksir nilai variabel yang satu jika variabel lainnya diketahui.

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seseorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan di Museum Ranggawarsita Jawa Tengah. Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 54.790 orang yang diambil dari data pengunjung pada akhir tahun 2017 (Tabel 1.1) dengan rata-rata populasinya perharinya adalah $54.790/365 = 150$.

HASIL PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X1), amenities (X2), terhadap kepuasan pengunjung (Y) di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita, sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita

Uji hipotesis 1 Hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini didukung dengan koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,536 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini berarti hipotesis pertama diterima. Dengan demikian kualitas pelayanan menentukan kepuasan pengunjung untuk berkunjung pada di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita.

Menurut Supranto (2006) kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara wisatawan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan wisatawan.

Berdasarkan hasil variabel kualitas pelayanan, diantara 10 indikator yang diteliti, indikator keamanan museum dan kompetensi pramuwisata merupakan bagian dari variabel yang paling berpengaruh terhadap minat wisatawan yaitu dengan rata-rata indikator sebesar 4,55 dan 4,43. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan memiliki tanggapan yang positif dan setuju terhadap pernyataan yang berkaitan dengan indikator keamanan museum dan kompetensi pramuwisata yang ada pada Museum Jawa Tengah Ranggawarsita pada kenyataannya keamanan wisatawan dalam berkunjung pada Museum Jawa Tengah Ranggawarsita sudah tergolong baik serta setiap pramuwisata yang pada Museum Jawa Tengah Ranggawarsita memiliki kompetensi yang baik dibidangnya. Hal ini juga didukung dengan peningkatan minat kunjungan wisatawan melalui indikator menyalurkan hobi dengan rata-rata indikator sebesar 4,28. Hal ini menunjukkan pada kenyataannya wisatawan berkunjung pada Museum Jawa Tengah Ranggawarsita hanya untuk menyalurkan hobi, menghilangkan penat, dan berlibur bersama teman-teman.

Sedangkan indikator pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada wisatawan dan penyampaian informasi yang jelas dengan kontribusi rata-rata indikator sebesar 4,38 dan 4,33, sedangkan indikator kinerja sesuai dengan harapan pengunjung (ketepatan waktu), dan pelayanan yang sama untuk wisatawan tanpa membedakan dengan kontribusi dengan rata-rata indikator 4,31 dan 4,34, dan indikator fasilitas museum Serta Sarana dan prasarana museum dengan kontribusi dengan rata-rata indikator 4,45 dan 4,11. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan mempunyai tanggapan yang positif dan setuju mengenai beberapa kondisi kualitas pelayanan mengenai keadilan, daya tanggap, dan bukti fisik yang ada pada Museum Jawa Tengah Ranggawarsita sudah tergolong cukup baik akan tetapi harus tetap ditingkatkan karena untuk meningkatkan minat kunjungan wisatawan di periode berikutnya. Disamping itu ada dua indikator perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada wisatawan, dan memahami keinginan wisatawan merupakan indikator yang paling rendah dengan kontribusi rata-rata indikator sebesar 4,31 dan 4,14. Hal ini menunjukkan bahwa Pada kenyataannya masih ada beberapa kritik dan saran mengenai ada beberapa Pramuwisata belum memahami apa yang dibutuhkan wisatawan pada saat berkunjung di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita, dan Perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada wisatawan oleh seorang pramuwisata.

Pengaruh Amenitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita

Uji hipotesis 2 Hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan amenities terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini didukung dengan koefisien regresi amenities sebesar 0,378 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan amenities terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini berarti hipotesis kedua diterima. Dengan demikian amenities menentukan kepuasan pengunjung yang ada di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita.

Menurut Arikunto (2006) berpendapat bahwa amenities dapat diartikan sebagai sarana bentuk fisik yang telah disediakan untuk memberikan pelayanan, yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha itu dapat berupa benda-benda maupun uang, jadi dalam hal ini amenities dapat disamakan dengan sarana yang ada di objek wisata tersebut.

Berdasarkan hasil variabel amenities, diantara 6 indikator yang diteliti, indikator tersedianya penginapan di daya tarik wisata merupakan bagian dari variabel yang paling

berpengaruh terhadap minat wisatawan yaitu dengan rata-rata indikator sebesar 4,33. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan memiliki tanggapan yang positif dan setuju terhadap pernyataan yang berkaitan dengan indikator tersedianya penginapan di daya tarik wisata pada kenyataannya tersedianya penginapan di kawasan daya tarik wisata yang memadai, dan Kesesuaian harga penginapan yang ada di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita sudah terjangkau oleh wisatawan. Hal ini juga didukung dengan peningkatan minat kunjungan wisatawan melalui indikator menyalurkan hobi dengan rata-rata indikator sebesar 4,28. Hal ini menunjukkan pada kenyataannya wisatawan berkunjung ke Museum Jawa Tengah Ranggawarsita hanya untuk menyalurkan hobi, menghilangkan penat, dan berlibur bersama teman-teman.

Sedangkan indikator kesesuaian harga dengan kontribusi rata-rata indikator sebesar 4,14, indikator kesesuaian harga makanan dan minuman dengan kontribusi rata-rata indikator sebesar 4,10 dan indikator tersedianya makanan dan minuman dengan kontribusi dengan rata-rata indikator sebesar 4,05. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan mempunyai tanggapan yang positif dan setuju mengenai beberapa kondisi amenities mengenai yang ada pada Museum Jawa Tengah Ranggawarsita sudah tergolong cukup baik berupa Keragaman menu makanan dan minuman di restoran Museum Jawa Tengah Ranggawarsita sudah tergolong lengkap, serta Harga menu makanan yang ada di restoran Museum Jawa Tengah Ranggawarsita sudah terjangkau oleh wisatawan akan tetapi harus tetap ditingkatkan karena untuk meningkatkan minat kunjungan wisatawan. Disamping itu ada satu indikator transportasi di museum mudah dan terjangkau dan tersedianya fasilitas umum (parkir, mushola, dan toilet) merupakan indikator yang paling rendah dengan kontribusi rata-rata indikator sebesar 4,03 dan 4,02. Hal ini menunjukkan bahwa Pada kenyataannya masih ada beberapa kritik dan saran mengenai ketersediaan tempat ibadah, toilet, dan area parkir yang luas di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita yang masih kurang memadai, serta belum adanya sarana transportasi yang mudah dijangkau oleh wisatawan menuju museum dan sarana transportasi yang mudah dijangkau oleh wisatawan menuju museum. Jika kondisi ini ditingkatkan maka akan berdampak pada peningkatan minat wisatawan di periode berikutnya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Amenitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita

Uji hipotesis 3 Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan dan amenitas terhadap kepuasan pengunjung di Museum Jawa tengah Ranggawarsita. Hal ini diperkuat dengan nilai F hitung $>$ F tabel, yaitu sebesar $48,067 > 2,78$, jadi simpulannya H_a diterima dan H_o ditolak, berarti ada pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan dan amenitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan dan amenitas yang baik maka wisatawan akan merasa puas dan akan melakukan kunjungan ulang di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita.

Berdasarkan hasil perhitungan variabel kualitas pelayanan dan amenitas, diantara 2 variabel yang diteliti. variabel kualitas pelayannya dari dimensi jaminan (assurance) merupakan komponen yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung yaitu sebesar 4,49. Sedangkan variabel amenitas melalui dimensi akomodasi berpengaruh sebesar 4,23, merupakan faktor kepuasan pengunjung selanjutnya. Sebagai daya tarik wisata yang mempunyai kualitas pelayanan dan amenitas yang cukup baik, maka dalam hal ini agar tetap ditingkatkan baik itu dibidang pariwisata yang dipasarkan dan guna meningkatkan tingkat kunjungan wisatawan setiap periodenya.

Variabel Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Museum Jawa Tengah Ranggawarsita

Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita adalah variabel kualitas pelayanan. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan paling besar berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita diterima. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar kualitas pelayanan $0,536 >$ dibandingkan dengan amenitas $0,378$. Kepuasan pengunjung melihat suatu objek baik membeli produk atau jasa dapat dinilai dari tingkat kualitas pelayanan yang prima diberikan kepada wisatawan serta apabila tingkat pengelolaan amenitas dan kualitas pelayanan baik maka wisatawan akan merasa puas, sebaliknya amenitas dan kualitas pelayanan rendah maka tamu tidak merasa puas dan kecewa atas kunjungan di daya tarik tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang ada, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut.

- a. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung di periode berikutnya.
- b. Ada pengaruh positif dan signifikan amenities terhadap kepuasan pengunjung di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita. Semakin baik amenities berupa sarana prasana penunjang bagi wisatawan, maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung di periode berikutnya
- c. Ada pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan dan amenities secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita.
- d. Variabel kualitas pelayanan paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung dibandingkan variabel amenities di Museum Jawa Tengah Ranggawarsita.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, serta pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat peneliti memberikan saran beberapa hal sebagai berikut:

- a. Maka disarankan bagi pihak manajemen agar meningkatkan berupa sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh wisatawan, serta meningkatkan mutu kualitas seorang pramuwisata dalam memberikan informasi Museum Jawa Tengah Ranggawarsita dengan adanya pelayanan yang baik maka wisatawan merasa puas, dan mengatakan hal yang positif tentang Museum Jawa Tengah Ranggawarsita.
- b. Bagi pegawai maka disarankan agar menanggapi kritik dan saran dari wisatawan karena sebagai bentuk motivasi meningkatkan kualitas pelayanan seorang pramuwisata dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pada periode berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI*. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 2005. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- A.J, Muljadi. 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Damanik, Janianton dan Weber Helmut. 2006. *Perencanaan Ekowisata dari Teori ke Aplikasi*. Yogyakarta: PUSPAR UGM Dan Andi.
- Giese, J. L. And J. A. Cote, 2000, *Defining Customer Satisfaction*, *Academy of Science Review*.
- Hurlock, E.B. 1993. *Psikologi Perkembangan: Suatu pendekatan sepanjang rentang kehidupan (edisi kelima)*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Prehallindo,
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, Jakarta: PT.Indeks
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.
- Middleton, Victor T.C .2001. *Marketing in Travel and Tourism*. London: Butter worth Heinemann.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd dan R. Purnomo Setiady Akbar, M.Pd. 2006. *Pengantar Statistika*". Jakarta: Bumi Aksara
- Poerwadarminta, W.J.S. 2005. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Edisi Ketiga. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen "Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran"*, Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Cet. 1. Yogyakarta: Ust Press.
- Suratno, F.G. Sri & Nursya'bani Purnama. 2004. "Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua". *Jurnal SINERGI* Vol. 7 No. 1, 2004.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Pemasangan Pelanggan Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran Ekonomi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan terhadap Niat Pembelian Ulang*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165.

- Witherington, 1999. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Wilkie, William L. 1994. *Customer Behavior (Third Edition)*. New York. Jhon Wiley & Sons, Inc, s.
- Yoeti, Oka. A, 2002. *Perencanaan Dan pengembangan Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradaya Paramita.
- Yoeti. A. Oka. 2003. *Manajemen Pemasaran Hotel*. Jakarta : Perca.
- Yoeti, Oka. A, 2006. *Pariwisata budaya, Masalah Dan Solusinya*. Jakarta: PT. Pradaya Paramita.