

## Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang

Dea Ayu Larasati  
STIEPARI Semarang

**Abstract.** *This research was conducted at the Wanurejo Village which aims to analyze and explain the effect of facilities and service quality on tourist satisfaction which experienced a decline in tourist visits because there were some good facilities and facilities still relatively incomplete, and service provided to tourists were still low. Research data was obtained through questionnaires and owner's data. The sample used in the study was 94 respondents. The results of the study are expected to provide information that is useful for the manager and the interest of tourists visiting. The data obtained were processed using descriptive analysis and quantitative statistical analysis. Quantitative analysis uses multiple regression analysis to determine the effect of independent variables on dependent variables, test models, test hypotheses, and yet before the test is carried out first test the validity and reliability test. The result of regression analysis shows that the improvement of facilities and service quality to tourist satisfaction. Then the results of multiple regression analysis test show a significant value of F with a correlation value of (R Square) determination of 0,255. This shows that all facilities and services significantly affect tourist satisfaction together with the closeness of the relationship by 25,5%. This shows that to increase tourist satisfaction there needs to be an increase in good and comfortable facilities, as well as good services for tourists.*

**Keywords:** *Facilities, Service Quality and Tourist Satisfaction.*

**Abstrak.** Penelitian ini dilakukan pada Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang yang bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan yang mana mengalami naik turun tingkat kunjungan wisatawan dikarenakan ada beberapa sebab seperti sarana prasarana fasilitas masih tergolong kurang lengkap, serta pelayanan yang diberikan kepada wisatawan masih rendah. Data penelitian diperoleh dari kuesioner dan data dari pengelola. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 94 responden. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak pengelola maupun minat wisatawan berkunjung. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik kuantitatif. Analisis kuantitatif menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, uji model dan uji hipotesis. Namun sebelum dilakukan uji tersebut dilakukan dahulu uji validitas dan reliabilitas. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Maka hasil uji analisis regresi linear berganda menunjukkan nilai F yang signifikan, dengan nilai korelasi determinasi  $R^2$  sebesar 0,255. Hal ini menunjukkan bahwa semua fasilitas dan pelayanan memengaruhi secara nyata terhadap kepuasan wisatawan secara bersama-sama dengan keeratan hubungan 25,5%. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan

---

Received Juli 30, 2022; Revised Agustus 2, 2022; September 22, 2022

\* Dea Ayu Larasati

wisatawan perlu adanya peningkatan fasilitas yang baik dan nyaman serta pelayanan yang baik bagi wisatawan.

**Kata kunci:** Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wisatawan.

## **PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi, sektor pariwisata di Indonesia mampu bersaing dan mengalami peningkatan peringkat yang cukup tinggi dalam persaingan pariwisata dunia. Hal ini berdasarkan laporan terbaru dari *Travel & Tourism Competitiveness Index 2015* yang dirilis oleh *World Economic Forum* (WEF), menunjukkan bahwa peringkat daya saing bidang pariwisata Indonesia telah naik dari peringkat 70 pada tahun 2013, ke peringkat 50 pada tahun 2015. Selain itu WTO (*World Tourism Organization*) juga telah memprediksikan bahwa pariwisata merupakan industri terbesar yang tumbuh di abad 21 dengan perkiraan mencapai 1,6 miliar wisatawan pada tahun 2020.

Dengan terjadinya fenomena tersebut, maka gejolak persaingan baik pada tingkat regional maupun internasional akan semakin meningkat. Berbagai perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata akan saling bersaing untuk dapat menarik perhatian wisatawan. Hal tersebut akan berimplikasi kepada setiap perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata untuk berlomba-lomba menunjukkan keunggulan yang dimiliki.

Menurut Kotler (2005) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Kepuasan konsumen dapat terwujud apabila pelayanan yang dirasakan pelanggan sama, atau setidaknya hampir sama dengan apa yang konsumen harapkan dalam memutuskan berkunjung atau menggunakan jasa dari penyedia jasa. Kepuasan konsumen akan muncul apabila perusahaan memiliki standar fasilitas dan kualitas pelayanan yang memadai. Berdasarkan observasi awal kepada wisatawan mengenai Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang, wisatawan Desa Wisata Wanurejo masih belum merasakan kepuasan maksimal dari fasilitas yang disediakan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang. Seperti kurangnya penunjuk arah, penerangan, akses yang sulit, dan sebagainya.

Desa Wisata Wanurejo berlokasi di Desa Wanurejo, Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang, Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu desa wisata yang berkomitmen memberikan fasilitas dan kualitas pelayanan untuk memuaskan para

wisatawan baik yang berkunjung atau menginap di *homestay*. Desa Wisata Wanurejo memiliki 9 dusun yang memiliki potensinya masing-masing. Fasilitas yang diberikan oleh Desa Wisata Wanurejo seperti sepeda, membuat patung, *homestay*, *villa*, dan lain-lain.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Kepuasan Wisatawan**

Menurut Kotler (2005), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sementara menurut Tse dan Wison dalam Lupiyoadi (2004), kepuasan atau ketidakpuasan wisatawan adalah respon wisatawan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

### **Fasilitas**

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016), fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman wisatawan.

Menurut Kotler (2005), mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan wisatawan. Dari uraian definisi fasilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan untuk dipergunakan dan dinikmati oleh pengunjung selama menggunakan jasa layanan sehingga membuat pengunjung merasa nyaman.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Sviokla dalam Tjiptono (2012), kualitas pelayanan merupakan kontribusi keberhasilan suatu perusahaan yang mampu menciptakan suatu persepsi positif dari wisatawan serta mampu menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas wisatawan. Definisi lain kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan (Lupiyoadi, 2006). Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian

adalah suatu ukuran seberapa jauh produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, faktual, dan akurat dengan membuat angket pada responden (wisatawan desa Wisata) yang akan menjawab pertanyaan tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Desa Wisata Wanurejo. 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 digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel Y (dependen) dengan variabel X (independen) 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 dalam penelitian ini adalah pengunjung Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang. Oleh karena itu, populasi yang digunakan adalah jumlah pengunjung. Jumlah populasi yang banyak tidak mungkin diteliti semua mengingat keterbatasan waktu, tenaga dan biaya maka penelitian yang dilakukan hanya meneliti sebagian dari jumlah populasi atau disebut sampel. Untuk itu peneliti mengambil 94 responden sebagai sumber data dimana 94 merupakan jumlah minimum responden yang diteliti.

## **HASIL PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang**

Uji hipotesis 1 hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini didukung dengan koefisien regresi fasilitas sebesar 0,255 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , hal ini berarti hipotesis pertama diterima. Dengan demikian fasilitas yang baik menentukan kepuasan wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang.

Berdasarkan hasil uji validitas variabel, diantara 6 dimensi yang diteliti, dimensi warna menjadi faktor pertama dalam kaitannya dengan kepuasan wisatawan dengan rata-

rata variabel 4,15. Hal ini dibuktikan dengan perpaduan warna yang digunakan cukup menarik serta pemilihan warna yang digunakan dapat menciptakan rasa nyaman bagi wisatawan.

Selanjutnya adalah dimensi tata cahaya dengan rata-rata variabel sebesar 4,05. Hal ini terbukti dari pernyataan tentang lampu atau penerangan yang disediakan cukup memadai serta penempatannya yang tepat dan sesuai. dimensi perencanaan spasial dengan rata-rata variabel 4,0 menjadi variabel yang ketiga berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dibuktikan dengan akses menuju Desa Wisata Wanurejo yang mudah dijangkau oleh wisatawan serta fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh pihak pengelola yang cukup memadai.

Dimensi perencanaan ruang menjadi faktor selanjutnya dengan rata-rata variabel sebesar 4,0. Hal ini dibuktikan dengan lokasi tujuan wisata yang letaknya strategis yaitu berada sekitar 1 km dari Candi Borobudur sehingga wisatawan tertarik untuk berkunjung serta area parkir yang disediakan cukup luas sehingga memudahkan wisatawan dan wisatawan merasa puas.

Dimensi pesan grafis menjadi faktor kelima dengan rata-rata variabel 4,0. Hal ini dibuktikan dengan penunjuk arah untuk menuju Desa Wisata Wanurejo sudah tersedia serta terdapat poster peringatan akan bahaya dan himbauan untuk menjaga kebersihan sekitar.

Dimensi perlengkapan menjadi faktor terakhir pengaruhnya dengan rata-rata variabel 3,85. Hal ini dibuktikan dengan tersedianya bangku yang cukup di sekitar lokasi serta tong sampah yang disediakan di setiap sudut-sudut lokasi. fasilitas yang disediakan oleh pengelola untuk wisatawan setelah diteliti ternyata membuat wisatawan merasa puas. Beberapa hal yang membuktikan bahwa wisatawan merasa puas akan fasilitas yang disediakan adalah dengan merekomendasikan Desa Wisata Wanurejo kepada orang lain serta mengajak orang lain untuk berkunjung kembali. Sehingga fasilitas yang sudah ada harus selalu diperhatikan dan ditingkatkan untuk menjadi lebih baik.

Penelitian ini mendukung pendapat dari Tjiptono dan Chandra (2016) yang menyatakan bahwa fasilitas adalah bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman

pelanggan. Penelitian dengan variabel yang sama oleh Nurul Chikmah (2018) menyatakan bahwa fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang**

Uji hipotesis 2 hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini didukung dengan koefisien regresi fasilitas sebesar 0,310 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , hal ini berarti hipotesis kedua diterima. Dengan demikian kualitas pelayanan yang baik menentukan kepuasan wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang.

Berdasarkan uji validitas variabel, diantara 5 dimensi yang diteliti, dimensi daya tanggap menjadi faktor pertama dalam pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan dengan rata-rata 3,7. Hal ini dibuktikan dengan daya tanggap dari pihak pengelola terutama dalam hal kesiapan pemandu wisata dalam memberikan pelayanan serta pemandu wisata menawarkan bantuan kepada wisatawan terutama ketika wisatawan mengalami kesulitan.

Dimensi empati merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang menjadi faktor kedua berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, yaitu sebesar 3,65. Hal ini terbukti dari pemandu wisata dapat memahami kebutuhan wisatawan dan pemandu wisata dapat memberikan perhatian kepada wisatawan. Empati yang diberikan pemandu wisata kepada wisatawan membuat wisatawan merasa puas.

Dimensi bukti fisik dengan rata-rata 3,6 menjadi peringkat ketiga dalam pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan. Dibuktikan dengan bukti fisik yang ada yang dapat dilihat langsung oleh wisatawan dan mempengaruhi kepuasan wisatawan seperti perlengkapan yang digunakan sudah memadai serta pemandu wisata yang berpenampilan rapi dengan seragam dan atribut yang digunakannya.

Selanjutnya dimensi jaminan dengan rata-rata 3,45. Hal ini terbukti dari jaminan dari pihak pengelola terutama dalam hal pengetahuan yang baik dari para pemandu wisatanya serta kemampuan pemandu wisata dalam memberikan pelayanan menjadi jaminan yang pasti bagi wisatawan dan wisatawan merasa puas dengan jaminan yang diberikan.

Sedangkan dimensi kehandalan menjadi faktor terakhir pengaruhnya dengan nilai rata-rata variabel 3,4. Hal ini terbukti dari kecepatan pemandu wisata dalam

menyelesaikan masalah serta pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata akurat dan sesuai dengan standar operasional prosedurnya.

Kualitas pelayanan yang diberikan pengelola kepada wisatawan setelah diteliti ternyata membuat wisatawan merasa puas. Beberapa hal yang membuktikan bahwa wisatawan merasa puas akan pelayanan yang diberikan antara lain sesuai harapan wisatawan akan pelayanan yang diberikan, sehingga membuat wisatawan berminat untuk datang berkunjung kembali karena ingin memperoleh pelayanan yang memuaskan tersebut bahkan wisatawan akan merekomendasikan tentang pelayanan yang memuaskan tersebut. Jadi, kualitas pelayanan harus selalu diperhatikan dan ditingkatkan lebih baik.

Penelitian ini sependapat dengan Sviokla dalam Tjiptono (2012) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah kontribusi keberhasilan suatu perusahaan yang mampu menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan serta mampu menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Chikmah (2018) menyatakan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

### **Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang**

Uji hipotesis 3 hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang. Hal ini diperkuat dengan nilai  $F = \text{hitung} > F \text{ tabel}$ , yaitu sebesar  $15,543 > 3,10$ . Jadi simpulannya  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, berarti ada pengaruh positif dan signifikan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan. Dengan demikian semakin baik fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan maka wisatawan akan merasa puas dan akan melakukan kunjungan ulang ke Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang.

Berdasarkan hasil perhitungan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan, diantara 2 variabel yang diteliti, variabel fasilitas dari dimensi warna menjadi faktor pertama dalam kaitannya dengan kepuasan wisatawan dengan rata-rata variabel 4,15. Hal ini dibuktikan dengan perpaduan warna yang digunakan cukup menarik serta pemilihan warna yang digunakan dapat menciptakan rasa nyaman bagi wisatawan. Sedangkan

variabel kualitas pelayanan dengan dimensi daya tanggap menjadi faktor pertama dalam pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan dengan rata-rata 3,7. Hal ini dibuktikan dengan daya tanggap dari pihak pengelola terutama dalam hal kesiapan pemandu wisata dalam memberikan pelayanan serta pemandu wisata menawarkan bantuan kepada wisatawan terutama ketika wisatawan mengalami kesulitan. Daya tanggap yang diberikan pemandu wisata kepada wisatawan membuat wisatawan merasa puas.

Sebagai daya tarik wisata yang mempunyai fasilitas yang menarik serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan cukup baik, maka dalam hal ini agar tetap ditingkatkan baik itu dibidang pariwisata yang dipasarkan dan peningkatan kunjungan wisatawan di periode berikutnya.

Penelitian ini mendukung pendapat dari Kotler (2005) yang menyatakan bahwa kepuasan wisatawan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Melalui penelitian yang dilakukan oleh Nurul Chikmah (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola.

### **Variabel Yang Dominan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang**

Variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang adalah variabel kualitas pelayanan. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang diterima. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,207 > variabel fasilitas sebesar 0,193.

Dimensi daya tanggap merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Daya tanggap dari pihak pengelola terutama dalam hal kesiapan pemandu wisata dalam memberikan pelayanan serta pemandu wisata menawarkan bantuan kepada wisatawan terutama ketika wisatawan mengalami kesulitan. Daya tanggap yang diberikan pemandu wisata kepada wisatawan membuat wisatawan merasa puas. Dimensi empati merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang menjadi faktor kedua berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini terbukti dari pemandu wisata dapat memahami kebutuhan wisatawan dan pemandu wisata dapat memberikan perhatian kepada wisatawan. Empati yang diberikan pemandu wisata kepada wisatawan

membuat wisatawan merasa puas. Dimensi bukti fisik menjadi peringkat ketiga dalam pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan. Dibuktikan dengan bukti fisik yang ada yang dapat dilihat langsung oleh wisatawan dan mempengaruhi kepuasan wisatawan seperti perlengkapan yang digunakan sudah memadai serta pemandu wisata yang berpenampilan rapi dengan seragam dan atribut yang digunakannya. Selanjutnya dimensi, terbukti dari jaminan dari pihak pengelola terutama dalam hal pengetahuan yang baik dari para pemandu wisatanya serta kemampuan pemandu wisata dalam memberikan pelayanan menjadi jaminan yang pasti bagi wisatawan dan wisatawan merasa puas dengan jaminan yang diberikan. Sedangkan dimensi kehandalan menjadi faktor terakhir pengaruhnya. Hal ini terbukti dari kecepatan pemandu wisata dalam menyelesaikan masalah serta pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata akurat dan sesuai dengan standar operasional prosedurnya.

Kepuasan wisatawan melihat suatu objek baik membeli produk/jasa dapat dinilai dari tingkat pengelolaan fasilitas yang memadai serta memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada wisatawan. Apabila tingkat pengelolaan fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik maka wisatawan akan merasa puas, sebaliknya fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan masih rendah maka wisatawan tidak merasa puas dan kecewa.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

- a. Ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang.
- b. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang.
- c. Ada pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang dimana kualitas pelayanan yang dominan pengaruhnya.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka penulis dapat memberikan saran beberapa hal sebagai berikut:

1. Lembaga pemerintah setempat untuk dapat memberikan bantuannya untuk turut serta mengembangkan wisata di Desa Wisata Wanurejo.
2. Pengelola Desa Wisata Wanurejo untuk lebih menyediakan bangku yang cukup dan menyediakan tong sampah yang sesuai dengan jenis sampahnya.
3. Wisatawan agar dapat menjaga fasilitas yang telah disediakan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- \_\_\_\_\_. 2000. Prinsip & Dinamika Pemasaran. *Yogyakarta: J & Learning*.
- \_\_\_\_\_. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek. *Jakarta: Salemba Empat*.
- \_\_\_\_\_.2000. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. *Jakarta: PT. Prehallindo*.
- \_\_\_\_\_.2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Metodologi Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta.*
- Asyari, Hasbullah.2010. buku Pegangan Desa Wisata.Yogyakarta: Tourista Anindya Guna.*
- Buchari, Alma. 2000. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabet.*
- Djaali. 2000. Skala Likert. Jakart : Pustaka Utama.*
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Pemasaran: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.*
- Hadi, Sutrisno. 2000. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Andi. Jakarta : Rineka Cipta.*
- Kotler, Phillip and Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas, Jakarta: Penerbit Erlangga.*
- Kotler, Phillip dan Gary Armstrong.2004. Dasar-Dasar Pemasaran. Jakarta: PT. Indeks.*
- Kotler, Phillip. 2002. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.*
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.*
- Lupiyoadi, Rambat.2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.*
- Nasution.2002. Metode Research: Penelitian Ilmiah. Jakarta: Bumi Aksara.*
- Rangkuti, Freddy.2002. Riset Pemasaran. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.*

- Spillane, James J. 1987. *“Ekonomi Pariwisata: Sejarah dan Prosesnya”*. Yogyakarta: Kanisius.
- Spillane, James J. 1994. *“Pariwisata Indonesia Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan”*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2016. *Service, Quality, and Satisfaction*, Edisi Keempat, Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta.
- UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
- UU Otonomi Daerah UU No. 22 Tahun 1999 junto UU No. 23 Tahun 2014
- Yoeti, Oka A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.