

## **PENGARUH AKSEBILITAS DAN TARIF MASUK OBJEK WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA DANAU CIBOGAS**

Mawaddah

Program Studi Manajemen, Universitas Pasir Pengaraian, Rokan Hulu, Indonesia

E-Mail: mawaddah@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *aksebilitas* dan tarif masuk objek wisata terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata danau cibogas. Populasi penelitian ini adalah pengunjung danau cibogas. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik aksidental sampling dengan responden sejumlah 96 responden. Uji instrument penelitian meliputi uji validitas dan uji realibilitas. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan program spss. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 96,3% kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh *aksebilitas* dan tarif masuk objek wisata, sedangkan sisanya 3,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa baik secara parsial maupun secara simultan *aksebilitas* dan tarif masuk objek wisata memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

**Kata kunci:** Aksebilitas, Tarif, Kepuasan Pengunjung

### ***THE INFLUENCE OF ACCESSIBILITY AND ENTRANCE FEES TO TOURIST ATTRACTIONS ON VISITOR SATISFACTION AT LAKE CIBOGAS TOURISM OBJECT***

#### **Abstract**

*This study aims to determine and analyze the effect of accessibility and entrance fees to tourist attractions on visitor satisfaction at lake cibogas tourist attraction. The population of this study are visitors to lake cibogas. The sampling technique used was accidental sampling with 96 respondents. The research instrument test includes validity test and reliability test. Data analysis using multiple linear regression analysis using spss program. The results showed that 96.3% of visitor satisfaction was influenced by accessibility and entrance fees to tourist objects, while the remaining 3.7% was influenced by other variables not examined in this study. The conclusion of this study is that either partially or simultaneously accessibility and entrance fees to tourist objects have a significant influence on visitor satisfaction.*

**Keywords:** *accessibility, rates, visitor satisfaction*

## PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sumber penghasilan suatu daerah. Dengan pengelolaan yang baik, suatu obyek wisata dapat menjadi sumber pendapatan yang besar. Menurut UU No. 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan tertera pada pasal 3 kepariwisataan berfungsi memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatan negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat (Oktavianty, 2014).

Dewasa ini pertumbuhan dan perkembangan Industri Pariwisata sangat pesat di Indonesia, Pariwisata sekarang telah menjadi sumber perolehan devisa. Pertumbuhan yang terjadi di sektor Pariwisata erat kaitannya dengan manusia atau wisatawan yang memiliki keinginan dan kebutuhan untuk berpergian atau berrekreasi ke suatu tempat guna meningkatkan kualitas hidupnya. Pariwisata adalah suatu sistem terbuka dari unsur-unsur yang saling berinteraksi dalam suatu lingkungan yang luas, mulai dari unsur manusia seperti wisatawan, tiga unsur geografis: Negara asal wisatawan, negara yang dijadikan tempat transit, dan daerah tujuan wisata serta unsur ekonomi, yaitu industri pariwisata (MacIntosh, Leiper dalam Yoeti, 2012: 9-10). Setiap daerah di Indonesia memiliki potensi sumber daya alam dan budaya yang beragam dan dapat dijadikan potensi daya tarik wisata untuk dikembangkan menjadi sebuah daerah tujuan wisata.

Objek wisata merupakan bagian yang sangat penting dalam perkembangan sebuah daerah tujuan wisata, objek wisata yang baik dapat memberikan opini yang positif terhadap wisatawan potensial untuk berkunjung ke suatu destinasi atau daerah tujuan wisata.

Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, pengelola tempat wisata harus memperhatikan beberapa faktor seperti pelayanan, obyek dan daya tarik wisata serta fasilitas. Pemberian pelayanan yang baik kepada wisatawan oleh suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan wisatawan. Apabila wisatawan merasa puas, mereka akan berkunjung ulang dan merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung di tempat yang sama. Obyek wisata yang memiliki daya tarik tersendiri tentunya akan membuat wisatawan tertarik untuk mengunjunginya. Destinasi wisata yang bagus harus mampu menyediakan fasilitas wisata yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung untuk memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan mereka selama berkunjung.

Kotler dan Keller (2013:78) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari membandingkan penampilan sebuah produk dihubungkan dengan harapan konsumen atas produk tersebut. Apabila penampilan produk yang diharapkan oleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, maka dapat dipastikan konsumen akan merasa tidak puas dan apabila penampilan produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan konsumen, maka kepuasan atau kesenangan akan dirasakan konsumen. Upaya yang telah dilakukan pemerintah untuk mengembangkan industri pariwisata di

Indonesia diantaranya mengadakan sarana akomodasi yang memadai, promosi, kemudahan perjalanan, penambahan dan pengembangan kawasan pariwisata, dan meningkatkan kualitas produk atau terus mengupayakan produk wisata baru. Pariwisata dapat dijadikan pemicu pembangunan pada berbagai sektor dan andalan dalam mengumpulkan sumber dana pembangunan daerah.

Pengembangan objek wisata dengan basis yang baik harus didukung oleh komponen aksesibilitas, tarif dan atraksi wisata yang baik. Aksesibilitas memberikan kemudahan kepada pengunjung untuk menjangkau suatu objek wisata. Suwanto (2013:56) menyatakan bahwa aksesibilitas adalah merupakan salah satu aspek penting yang mendukung pengembangan pariwisata, karena menyangkut pengembangan lintas sektoral. Tanpa dihubungkan dengan jaringan transportasi tidak mungkin sesuatu obyek wisata mendapat kunjungan wisatawan. Obyek wisata merupakan akhir perjalanan wisata dan harus memenuhi syarat aksesibilitas, artinya objek wisata harus mudah dicapai dan dengan sendirinya juga mudah ditemukan. Aksesibilitas menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Aksesibilitas merupakan salah satu faktor yang membantu mempermudah perjalanan wisata para wisatawan yang akan berkunjung tempat atraksi wisata.

Kepuasan wisatawan juga dipengaruhi oleh tarif masuk objek wisata. Menurut Sulistyana (2015:12) tarif adalah jumlah komponen-komponen dari biaya atraksi wisata, biaya angkutan dan biaya fasilitas. Menurut Zeithmal (2012:10), semakin murah harga, semakin besar nilainya. Harga yang murah maka wisatawan akan merasa dengan mengkonsumsi jasa tersebut akan mampu memberikan kepuasan.

Salah satu daerah tujuan wisatawan adalah Kabupaten Rokan Hulu yang memiliki keanekaragaman daya tarik wisata yang cukup tinggi baik daya tarik wisata alam, budaya, dan buatan, hal tersebut yang memberikan motivasi dan dorongan kepada wisatawan untuk berkunjung ke objek Wisata di Kabupaten Rokan Hulu. Berikut ini dapat dilihat nama Objek wisata di Kabupaten Rokan Hulu pada Tabel 1, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Potensi Wisata Di Kabupaten Rokan Hulu

No	Nama Wisata	Objek	Alamat
1.	Air Suaman	Panas	Kecamatan Rambah
2.	Air Hapanasan	Panas	Kecamatan Rambah
3.	Gua Rimba Huta Sikafir		Kecamatan Rambah
4.	Danau Sipogas		Kecamatan Rambah
5.	Air Sungai Bungo	Terjun	Kecamatan Rambah

No	Nama Wisata	Objek	Alamat
6.	Batu Gajah		Kecamatan Rambah
7.	Danau Menaming		Kecamatan Rambah
8.	Air Terjuan Aek Martua		Kecamatan Bangun Purba
9.	Air Terjun Rura Limbat		Kecamatan Bangun Purba
10	Arung Jeram		Kecamatan Rokan IV Koto
11.	Paralayang Bukit Tangkuh		Kecamatan Rokan IV Koto
12.	Gua Kelambu Kuning		Kecamatan Rokan IV Koto
13.	Air Terjun Crocai Manih		Kecamatan Rokan IV Koto
14.	Air Terjun Hujan lobek		Kecamatan Rokan IV Koto
15.	Lompatan Harimau		Kecamatan Rokan IV Koto
16.	Air Terjun Parlakitangan		Kecamatan Rambah
17.	Air terjun Sei Tolang		Kecamatan Rokan IV Koto
18.	Air Terjun Sikubin Kecil		Kecamatan Kabun
19.	Air Terjun Tiga Mata		Kecamatan Rokan IV Koto
20.	Rumah Batu Serombou		Kecamatan Rokan IV Koto
21.	Gua Puo dan Gua Nigi		Kecamatan Tandun
22.	Gua Tujuh Serangkai		Kecamatan Kabun
23.	Gua Garuda		Kecamatan Kabun

Sumber: Dinas Pariwisata dan kebudayaan Kabupaten Rokan Hulu (2021)

Dari Tabel 1. diatas dapat dilihat begitu banyak potensi Objek Wisata yang ada di Kabupaten Rokan Hulu, salah satunya yaitu Objek wisata Danau Cipogas. Dari 23 Objek wisata yang ada di Kabupaten Rokan Hulu ada 3 objek wisata yang sudah dikelola oleh pemerintah sepenuhnya dan dibantu oleh masyarakat sekitar yaitu Danau Cipogas, Air Panas Hapanasan dan Air Panas Suaman. Adapun 20 objek wisata yang sudah diakui pemerintah namun pada pengelolaannya dari pihak swasta maupun masyarakat setempat.

Objek Danau Cipogas memiliki daya tarik tersendiri untuk dikunjungi oleh masyarakat dan memiliki potensi alam yang sangat besar. Danau Cipogas ini merupakan danau pertama di Rokan Hulu dan cocok untuk dijadikan tempat rekreasi bagi kalangan masyarakat. Danau Cipogas ini merupakan objek wisata unggulan yang ada di Rokan Hulu yang dapat menambah aset pendapatan pemerintah Kabupaten Rokan Hulu.

Danau Cipogas ini merupakan aliran sungai dari bukit horpik yang terjal dan berbatu. Konon dahulu kala tempat para petua melakukan semedi/pertapa. Selain menikmati pemandangan danau cipogas ini wisatawan bisa menikmati kegiatan lainnya seperti berenang disekitar danau, wisatawan juga bisa mengelilingi danau dengan menggunakan sepeda air/bebek-bebekan sebagai alat transportasi untuk berkeliling di aliran danau. Kemudian juga terdapat area permainan untuk anak-anak. Dibawah bendungan Danau Cipogas ini terdapat sungai yang mengalir air deras yang dan memiliki bebatuan yang besar dan tidak jarang dijadikan tempat mandi dan bermain air karena suasana dan keadaan alam yang bagus dan mampu memberikan sensasi tersendiri bagi para pengunjung. Disamping itu, Danau Cipogas juga dijadikan sebagai tempat penangkaran ikan oleh masyarakat.

Tabel 2 Tiket Masuk Objek Wisata Danau Cibogas

No	Kategori	Tarif
1.	Anak-anak	Rp. 10.000, -
2.	Dewasa	Rp.20.000, -

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hulu (2021)

Dari Tabel 2 dapat kita lihat bahwa tiket masuk objek wisata Danau Cipogas cukup terjangkau bagi masyarakat. Tarif tersebut merupakan aturan yang dikeluarkan oleh Dinas pariwisata dan kebudayaan Rokan Hulu untuk menarik minat wisatawan berkunjung dengan tarif yang terjangkau. Adapun data pengunjung Danau Cipogas dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3 Data Perbandingan Jumlah Pengunjung Danau Cibogas Kabupaten Rokan Hulu

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1.	2016	7.209 orang
2.	2017	6.728 orang

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
3.	2018	6.349 orang
4.	2019	5.938 orang
5.	2020	2.614 orang

Sumber: Dinas Pariwisata dan kebudayaan Kabupaten Rokan Hulu, 2021

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pada objek wisata Danau Cipogas mengalami penurunan dari tahun ketahun. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan wisatawan dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 dikarenakan pengelolaan objek wisata Danau Cipogas belum berperan sepenuhnya serta masih kurangnya perhatian dari pemerintah dalam pengembangan objek wisata Danau Cipogas ini. Rokan Hulu pada umumnya yang lebih dikenal masyarakat luar adalah daya tarik wisata religi Mesjid Agung Islamic Center karena sejak awal dibukanya mesjid megah ini sudah menyita perhatian masyarakat Indonesia yang dibuktikan perolehan sebagai mesjid terbaik Se-Indonesia Tahun 2015 dan pengunjung tiap tahunnya semakin meningkat. Seharusnya peluang tersebut dapat dijadikan sebagai promosi untuk wisata lain seperti Danau Cipogas supaya lebih diketahui oleh masyarakat luas.

Tabel 4 Realisasi Penerimaan PAD Tahun 2020

No	Nama Objek	Jumlah
1.	Danau Cibogas	Rp. 45.970.000
2.	Air Panas Hapanasan	Rp. 149.757.000
3.	Air Panas Pawan	Rp. 25.340.000
Total		Rp. 221.067.000

Sumber: Dinas Pariwisata dan kebudayaan Kabupaten Rokan Hulu, 2021

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa terdapat 3 objek wisata yang dikelola oleh pemerintah, yaitu objek wisata danau cipogas, air panas hapanasan, air panas pawan. Dimana dari ke 3 objek wisata tersebut realisasi penerimaan PAD tahun 2017 yang diterima oleh pemerintah sebanyak Rp. 221.067.000, dengan rincian penerimaan yang diperoleh dari objek wisata danau cipogas sebanyak Rp. 45.970.000, air panas hapanasan sebanyak Rp. 149.575.000, dan air panas pawan sebanyak Rp. 25.340.000.

Hasil survei peneliti dilapangan, ada beberapa permasalahan yang dihadapi dalam pengembangan objek wisata Danau Cibogas jika dilihat dari faktor aksesibilitas dan tarif masuk objek wisata yang dimiliki Danau Cibogas. Hasil observasi pertama yang dilakukan peneliti terhadap permasalahan aksesibilitas yaitu sarana dan prasarana yang ada di Danau Cipogas ini masih minim dan masih banyaknya kerusakan sehingga

penunjang daya tarik pengunjung berkurang. Pengunjung menyayangkan fasilitas yang rusak belum ada dilakukan perbaikan oleh pemerintah padahal daya tarik Danau Cipogas ini sangat bagus. Fasilitas yang dimaksud seperti sepeda air, dermaga, sampan dayung dan lain sebagainya. Berikut kondisi fasilitas yang ada di Danau Cibogas dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5 Fasilitas Di Objek Wisata Danau Cibogas

No	Fasilitas	Jumlah	Keterangan
1.	Gerbang	1 Unit	Baik
2.	Parkir	1 Unit	Baik
3.	Musholla	1 Unit	Baik
4.	Kamar Kecil (WC)	2 Unit	Baik
5.	Pondok tempat berteduk	6 Unit	Baik
6.	Bebek air	6 Unit	Tidak Baik
7.	Perahu wisata	1 Unit	Baik
8.	Dermaga	1 Unit	Tidak Baik
9.	Boat	1 Unit	Tidak Baik
10.	Air bersih	Tersedia	Baik
11.	Jaringan Komunikasi	-	Tidak Baik
12.	Jalan	Tersedia	Baik
13.	Sampan Dayung	1 Unit	Tidak Baik
14.	Arena Permainan	1 Unit	Tidak Baik

Sumber: Dinas Pariwisata dan kebudayaan Kabupaten Rokan Hulu (2021)

Tabel 5 menjelaskan bahwa banyak fasilitas wisata yang dimiliki Danau Cipogas tidak terawat dengan baik. Permasalahan lain jika dilihat dari tarif yang ditetapkan untuk wisatawan dirasa cukup mahal jika dibandingkan dengan kepuasan yang diperoleh wisatawan, karena tarif tersebut hanya sebagai biaya masuk ke objek wisata Danau Cibogas. Sementara untuk menggunakan fasilitas yang ada di Danau Cibogas, wisatawan harus membayar kembali seperti bebek air, boat dan sampan dayung.

Permasalahan aksesibilitas lain berupa tidak adanya transportasi terjadwal menuju objek wisata Danau Cibogas, hal ini dikarenakan lokasi danau cibogas yang lumayan jauh dari jalan utama Kota Pasir pengaraian, biasanya para pengunjung menggunakan kendaraan pribadi baik menuju lokasi objek wisata Danau Cibogas,

sehingga masyarakat berasal dari luar daerah yang tidak memiliki kendaraan pribadi sering merasa kesulitan jika hendak mengunjungi objek wisata Danau Cibogas.

Penelitian dengan mengangkat tema kepuasan pengunjung objek wisata telah banyak dilakukan sebelumnya. Handayani (2019), hasil penelitiannya membuktikan bahwa variabel fasilitas, *aksesibilitas* dan daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Bangka Botanical. Natalia (2020), hasil penelitiannya membuktikan bahwa *aksesibilitas* dan fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Stevianus (2014), hasil penelitiannya membuktikan bahwa atraksi wisata, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Perbedaan penelitian ini dengan Handayani (2019) dan Stevianus (2014) yaitu terletak pada variabel independen yang digunakan serta objek atau lokasi penelitian. Handayani (2019) menggunakan tiga variabel independen yaitu atraksi wisata, fasilitas dan kualitas pelayanan dengan memilih lokasi penelitian di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta, sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen yaitu aksesibilitas dan tarif masuk objek wisata dan menetapkan Danau Cibogas sebagai lokasi penelitian.

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *aksesibilitas* terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Danau Cibogas.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tarif masuk objek wisata terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Danau Cibogas.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *aksesibilitas* dan tarif masuk objek wisata terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Danau Cibogas.

Trihatmodjo (2017:21) bahwa aksesibilitas adalah suatu kemudahan dalam mencapai daerah tujuan wisata baik secara jarak geografis atau kecepatan teknis, serta tersedianya sarana transportasi menuju lokasi tujuan tersebut. Leksono dkk (2012:23) mengatakan bahwa aksesibilitas merupakan suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan pencapaian lokasi dan hubungannya satu sama lain, mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui transportasi. Era (2012:9) aksesibilitas adalah konsep yang luas dan fleksibel.

Trihatmodjo (2017:21) menjelaskan bahwa dalam pemilihan lokasi aksesibilitas (akses) terdiri atas tiga indikator yakni:

1. Lokasi yang mudah dijangkau  
Seberapa jauh jarak antara lokasi wisata dengan pusat kota termasuk lamanya waktu yang dibutuhkan untuk sampai ke objek wisata.
2. Transportasi (kelancaran akses).  
Ketersediaan sarana transportasi menuju objek wisata.



3. Ketersediaan rambu-rambu

Ketersediaan papan penunjuk arah ataupun rambu-rambu yang memudahkan wisatawan menuju objek wisata.

4. Akses Jalan

Kondisi yang menunjukkan bagaimana kondisi jalan menuju objek wisata.

Menurut Stanton (2012:55), menyatakan bahwa “tarif adalah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya. Menurut Yoeti (2013:5), tarif adalah suatu nilai yang dinyatakan dalam bentuk rupiah guna pertukaran atau transaksi atau sejumlah uang yang harus dibayar konsumen untuk mendapatkan barang dan jasa. Menurut Stanton (2012:16) adapun indikator dari tarif dapat dilihat sebagai berikut:

1. Keterjangkauan tarif

Aspek penetapan tarif yang dilakukan oleh pengelola objek wisata yang sesuai dengan kemampuan beli konsumen/pengunjung.

2. Kesesuaian tarif dengan kualitas produk

Aspek penetapan tarif yang dilakukan oleh pengelola objek wisata yang sesuai dengan kualitas objek wisata yang dapat diperoleh konsumen/pengunjung.

3. Daya saing tarif

Penawaran tarif yang diberikan oleh pengelola objek wisata berbeda dan bersaing dengan yang diberikan oleh objek wisata lain, pada satu jenis objek wisata yang sama.

Kepuasan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan konsumen, perusahaan dapat meningkatkan pendapatan (profit) dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Menurut Tjiptono (2015:123), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2015:123) yaitu ada beberapa indikator:

1. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan memuaskan yang dapat dilihat dari bagaimana penerimaan pengunjung oleh pengelola objek wisata serta harga jajanan di lokasi objek wisata.

2. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Kepuasan pengunjung yang dapat dilihat dari fasilitas fisik berupa kebersihan objek wisata.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu keinginan para petugas atau pengelola objek wisata dalam menangani keluhan serta membantu memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung dengan tanggap.

4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

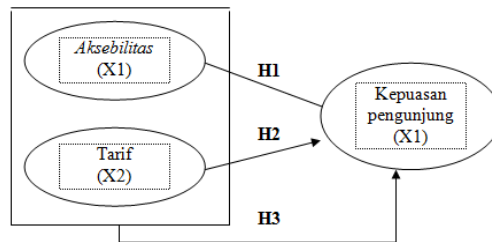
Mencakup kemampuan pengelola dalam memberikan rasa aman dan nyaman terhadap pengunjung dan sikap yang dimiliki para petugas objek wisata.

5. Emphati (*Emphaty*)

Diukur dengan:

- a. Kemudahan menghubungi petugas objek wisata
- b. Kerapian petugas objek wisata dalam berpakaian

Gambar 1. Kerangka Konseptual



## METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian adalah jumlah pengunjung Danau Cibogas sebanyak 2.614 orang. Teknik pengambilan sampelnya adalah teknik aksidental sampling. Untuk menentukan jumlah sampel yang dianggap memenuhi syarat digunakan rumus Slovin dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 orang. Teknik pengambilann data dengan cara observasi, kuesioner dan wawancara. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Dalam kuisioner ini di gunakan sklala likert yang terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Skala likert adalah skala yang di rancangkan untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan setiap objek yang akan di ukur. Pengujian instrument penelitian menggunakan uji validtas dan uji reliabilitas.

Teknis analisi data dalam penelitian ini terdiri dari: analisis deskriptif yang dihitung dengan mneggunakan TCR, Uji asumsi klasik yang meliputi normalitas data, uji multikolonieritas dan uji heteroskedasitas, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ) serta pengujian hipotesis terdiri dari uji F dan uji t. Untuk pengujian hipotesis menggunakan dua uji yaitu uji t yang berguna untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat dan uji F yang digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) secara simultan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan untuk variabel independen dan dependen mempunyai nilai positif dan nilai tersebut adalah valid, hal ini dibuktikan dengan diperolehnya nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) > dari  $r_{tabel}$  (0,2006). nilai 0,2006 yang diperoleh dari nilai  $r_{tabel}$  dengan  $N= 96$  dengan signifikansi 5% atau 0,05 (*two tail*).

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0.60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

Hasil analisis dengan TCR rata-rata skor akseibilitas sudah baik, karena rata-rata skor adalah 3,53 dalam rentangan skor 1 sampai dengan 5. Diketahui nilai TCR terhadap akseibilitas sebesar 70,6% yang termasuk pada kriteria baik. Dapat diartikan bahwa akseibilitas yang diberikan Objek wisata Danau wisata Cibogas sudah baik sehingga membantu mempermudah perjalanan wisata para wisatawan yang akan berkunjung tempat tujuan wisata, yang harus diperhatikan adalah indikator lokasi yang mudah dijangkau pernyataan nomor 2 karena memiliki TCR terendah sebesar 69,6% yang berbunyi jarak Danau cibogas dari pusat Kota Pasir Pengaraian cukup dekat dan mempertahankan indikator transportasi untuk pernyataan nomor 6 karena juga memperoleh nilai TCR tertinggi sebesar 71,6% yang berbunyi sarana transportasi umum menuju Objek Wisata Danau Cibogas kondisinya layak untuk digunakan.

Hasil analisis dengan TCR rata-rata skor traif sudah baik, karena rata-rata skor adalah 3,67 dalam rentangan skor 1 sampai dengan 5. Diketahui nilai TCR terhadap tarif sebesar 73,49% yang termasuk pada kriteria baik. Dapat diartikan bahwa tarif masuk yang ditetapkan Objek wisata Danau wisata Cibogas sudah sesuai dengan kepuasan yang diperoleh, yang harus diperhatikan adalah indikator kesesuaian tarif dengan kualitas produk pernyataan nomor 1 karena memiliki TCR terendah sebesar 71,4% yang berbunyi besarnya tarif masuk sesuai dengan fasilitas yang disajikan Objek Wisata Danau Cibogas dan mempertahankan indikator daya saing tarif untuk pernyataan nomor 7 karena juga memperoleh nilai TCR tertinggi sebesar 75% yang berbunyi tarif masuk objek wisata Danau Cibogas bersaing dengan tempat wisata lain.

Hasil analisis dengan TCR dapat diketahui rata-rata skor kepuasan sudah baik, karena rata-rata skor adalah 3,6 dalam rentangan skor 1 sampai dengan 5. Diketahui nilai TCR terhadap kepuasan pengunjung sebesar 71,9% yang termasuk pada kriteria baik. Dapat diartikan bahwa pengunjung sudah merasa puas dengan panorama dan atraksi wisata yang ada di Objek wisata Danau wisata Cibogas,, yang harus diperhatikan adalah indikator ketanggapan pernyataan nomor 1 karena memiliki TCR terendah sebesar 71,4% yang berbunyi petugas selalu bersedia memberikan informasi

yang dibutuhkan pengunjung tentang obek wisata Danau Cibogas secara jelas dan rinci dan mempertahankan indikator bukti langsung untuk pernyataan nomor 6 karena juga memperoleh nilai TCR tertinggi sebesar 75,2% yang berbunyi Lokasi parkir di Objek Wisata Danau Cibogas sangat luas.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.69531105
Most Extreme Differences	Absolute	.237
	Positive	.190
	Negative	-.237
Kolmogorov-Smirnov Z		2.326
Asymp. Sig. (2-tailed)		.302

Sumber: Hasil pengolahan data, 2021

Dilihat dari Tabel 6, terlihat bahwa *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 2,326 dan nilai *Asymp.sig.* sebesar 0,302, sehingga dapat dikatakan bahwa distribusi data residual normal. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

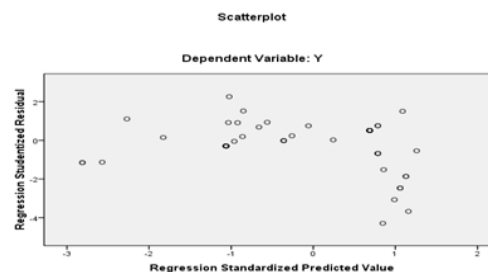
Model		Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.893	.465		
	Akseibilitas	.581	.018	.297	3.362
	Tarif	.829	.025	.297	3.362

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Pengolahan data spss, 2021

Dari Tabel 7 menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *Tolerance* besar dari 0,10. Untuk variabel akseibilitas dan tarif memiliki nilai *Tolerance* 0,297 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen. Dan nilai VIF semua variabel independen lebih kecil dari 10. Untuk variabel akseibilitas dan tarif memiliki nilai VIF 3,362 yang berarti tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Pengolahan data spss, 2021

Dari grafik *scatterplot* yang ada pada gambar 2 dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. (Ghozali 2011:107).

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.893	.465		
	Akseibilitas	.581	.018	.297	3.362
	Tarif	.829	.025	.297	3.362

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Pengolahan data spss, 2021

Dari hasil analisis data menggunakan bantuan SPSS didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.893 + 0.581X_1 + 0.829X_2 + e$$

Adapun persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 1.893 menyatakan bahwa jika nilai akseibilitas dan tarif nilainya adalah 0, maka kepuasan pengunjung (Y) nilainya 1.893.
2. Koefisien regresi variabel  $X_1$  sebesar 0.581 yang bernilai positif menyatakan bahwa jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan akseibilitas mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan pengunjung akan mengalami peningkatan sebesar 0.581. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa terjadi hubungan positif yaitu dengan adanya kenaikan nilai akseibilitas maka kepuasan pengunjung juga akan meningkat.
3. Koefisien regresi variabel  $X_2$  sebesar 0.829 yang bernilai positif menyatakan bahwa jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan tariff mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan pengunjung akan mengalami peningkatan sebesar 0.829. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa terjadi hubungan positif yaitu dengan adanya kenaikan nilai tarif maka kepuasan pengunjung juga akan meningkat.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.996 <sup>a</sup>	.993	.963	.703

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 9 diketahui nilai Adjusted *R square* sebesar 0,963 (96,3%), Ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan model regresi yang didapatkan dimana variabel independen yaitu aksesibilitas dan tarif memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengunjung sebesar 96,3%. Sedangkan sisanya 3,7% dijelaskan dengan faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam analisis regresi ini daya tarik objek wisata, motivasi wisata, dan lain-lain.

Tabel 10. Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.893	.465		4.073	.000
	Aksesibilitas	.581	.018	.513	32.164	.000
	Tarif	.829	.025	.526	32.954	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat hasil penjelasan mengenai pengaruh antar variabel independen terhadap komitmen organisasional:

1. Pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung

Variabel aksesibilitas dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 32.164 > 1,98667 atau nilai sig lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti aksesibilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung.

2. Pengaruh tarif terhadap kepuasan pengunjung

Variabel aksesibilitas dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 32.954 > 1,98667 atau nilai sig lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti tarif berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung.

Tabel 11. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Uji Simultan

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6472.030	2	3236.015	6552.56	.000 <sup>a</sup>
	Residual	45.928	93	.494		
	Total	6517.958	95			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 11 nilai  $F_{hitung}$  diperoleh sebesar 6552.56 >  $F_{tabel}$  sebesar 3.09 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa aksesibilitas dan tarif berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pengunjung.

### **Pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung**

Berdasarkan hasil deskriptif kuesioner diketahui bahwa rata-rata skor aksesibilitas sudah baik, karena rata-rata skor adalah 3,53 dalam rentangan skor 1 sampai dengan 5. Diketahui nilai TCR terhadap aksesibilitas sebesar 70,6% yang termasuk pada kriteria baik. Dapat diartikan bahwa aksesibilitas yang diberikan Objek wisata Danau wisata Cibogas sudah baik sehingga membantu mempermudah perjalanan wisata para wisatawan yang akan berkunjung tempat tujuan wisata, yang harus diperhatikan adalah indikator lokasi yang mudah dijangkau pernyataan nomor 2 karena memiliki TCR terendah sebesar 69,6% yang berbunyi jarak Danau Cibogas dari pusat Kota Pasir Pengaraian cukup dekat dan mempertahankan indikator transportasi untuk pernyataan nomor 6 karena juga memperoleh nilai TCR tertinggi sebesar 71,6% yang berbunyi sarana transportasi umum menuju Objek Wisata Danau Cibogas kondisinya layak untuk digunakan.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial untuk variabel aksesibilitas dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $32.164 > 1,98667$  atau nilai sig lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung. Aksesibilitas memberikan kemudahan kepada pengunjung untuk menjangkau suatu objek wisata.

Suwantoro (2013:56) menyatakan bahwa aksesibilitas adalah merupakan salah satu aspek penting yang mendukung pengembangan pariwisata, karena menyangkut pengembangan lintas sektoral. Tanpa dihubungkan dengan jaringan transportasi tidak mungkin sesuatu obyek wisata mendapat kunjungan wisatawan. Obyek wisata merupakan akhir perjalanan wisata dan harus memenuhi syarat aksesibilitas, artinya objek wisata harus mudah dicapai dan dengan sendirinya juga mudah ditemukan. Aksesibilitas menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Aksesibilitas merupakan salah satu faktor yang membantu mempermudah perjalanan wisata para wisatawan yang akan berkunjung tempat atraksi wisata. Pendapat ini didukung oleh hasil penelitian Handayani (2019) dan Natalia (2020) yang telah melakukan penelitian dan menghasilkan bahwa *aksesibilitas* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

### **Pengaruh tarif terhadap kepuasan pengunjung**

Berdasarkan hasil deskriptif kuesioner diketahui bahwa rata-rata skor tarif sudah baik, karena rata-rata skor adalah 3,67 dalam rentangan skor 1 sampai dengan 5. Diketahui nilai TCR terhadap tarif sebesar 73,49% yang termasuk pada kriteria baik. Dapat diartikan bahwa tarif masuk yang ditetapkan Objek wisata Danau wisata Cibogas sudah sesuai dengan kepuasan yang diperoleh, yang harus diperhatikan adalah indikator kesesuaian tarif dengan kualitas produk pernyataan nomor 1 karena memiliki TCR terendah sebesar 71,4% yang berbunyi besarnya tarif masuk sesuai dengan fasilitas yang disajikan Objek Wisata Danau Cibogas dan mempertahankan

indikator daya saing tarif untuk pernyataan nomor 7 karena juga memperoleh nilai TCR tertinggi sebesar 75% yang berbunyi tarif masuk objek wisata Danau Cibogas bersaing dengan tempat wisata lain.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial untuk variabel aksesibilitas dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $32.954 > 1,98667$  atau nilai sig lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti tarif berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung. Menurut Sulistyana (2015:12) tarif adalah jumlah komponen-komponen dari biaya atraksi wisata, biaya angkutan dan biaya fasilitas. Menurut Zeithmal (2012:10), semakin murah harga, semakin besar nilainya. Harga yang murah maka wisatawan akan merasa dengan mengkonsumsi jasa tersebut akan mampu memberikan kepuasan. Pendapat ini tidak mendukung hasil penelitian Hafidin dkk (2014) yang telah melakukan penelitian dan menghasilkan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wisatawan.

### **Pengaruh aksesibilitas dan tariff terhadap kepuasan pengunjung**

Berdasarkan hasil deskriptif kuesioner diketahui bahwa rata-rata skor kepuasan sudah baik, karena rata-rata skor adalah 3,6 dalam rentangan skor 1 sampai dengan 5. Diketahui nilai TCR terhadap kepuasan pengunjung sebesar 71,9% yang termasuk pada kriteria baik. Dapat diartikan bahwa pengunjung sudah merasa puas dengan panorama dan atraksi wisata yang ada di Objek wisata Danau wisata Cibogas,, yang harus diperhatikan adalah indikator ketanggapan pernyataan nomor 1 karena memiliki TCR terendah sebesar 71,4% yang berbunyi petugas selalu bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung tentang obek wisata Danau Cibogas secara jelas dan rinci dan mempertahankan indikator bukti langsung untuk pernyataan nomor 6 karena juga memperoleh nilai TCR tertinggi sebesar 75,2% yang berbunyi Lokasi parkir di Objek Wisata Danau Cibogas sangat luas.

Secara simultan diperoleh hasil nilai  $F_{hitung}$  diperoleh sebesar  $6552.56 > F_{tabel}$  sebesar 3.09 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa aksesibilitas dan tarif berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pengunjung. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, pengelola tempat wisata harus memperhatikan beberapa faktor seperti pelayanan, obyek dan daya tarik wisata serta fasilitas. Pemberian pelayanan yang baik kepada wisatawan oleh suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan wisatawan. Apabila wisatawan merasa puas, mereka akan berkunjung ulang dan merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung di tempat yang sama. Obyek wisata yang memiliki daya tarik tersendiri tentunya akan membuat wisatawan tertarik untuk mengunjunginya. Destinasi wisata yang bagus harus mampu menyediakan fasilitas wisata yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung untuk memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan mereka selama berkunjung.



Kotler dan Keller (2013:78) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari membandingkan penampilan sebuah produk dihubungkan dengan harapan konsumen atas produk tersebut. Hasil penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yaitu Hafidin dkk (2014) yang telah melakukan penelitian dan menghasilkan bahwa harga (tarif) dan aksesibilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan wisatawan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. *Aksesibilitas* berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Danau Cibogas.
2. Tarif berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Danau Cibogas.
3. *Aksesibilitas* dan tarif wisata berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Danau Cibogas.

Dari kesimpulan di atas, maka disarankan sebagai berikut:

1. Pihak pengelola objek wisata Danau Cibogas agar senantiasa terus memperhatikan fasilitas wisata yang sudah ada objek wisata Danau Cibogas mulai dari kebersihan dan keamanan fasilitas-fasilitas tersebut dan juga dapat menambahkan fasilitas wisata seperti toko oleh – oleh.
2. pihak pengelola dapat berkoordinasi dengan pihak pemerintah seperti Dinas Pariwisata Kabupaten Rokan Hulu atau pihak terkait lainnya agar dapat mengembangkan objek wisata Danau Cibogas menjadi daya tarik wisata andalan di Kota Pasir Pengaraian untuk dikunjungi wisatawan domestik maupun mancanegara.
3. pihak pengelola diharapkan dapat meningkatkan tersedianya fasilitas dan perawatan prasarana kawasan wisata yang memadai sesuai kebutuhan pengunjung,
4. Pihak pengelola diharapkan lebih memperhatikan segi keamanan dan keselamatan pengunjung, antara lain tenaga keamanan dan pengawasan khususnya wisata di air.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimi. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Erlangga.

Bitner dan Zeithaml (2013). *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi*. Yogyakarta: BPFE.

- Budiastuti. (2012). *Teori-teori Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Crouch dan Ritchie (2013). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integreted: Marketing Communication*. Jakarta: Erlangga.
- Era (2012). *Promosi Pemasaran*. Jakarta: Bina Aksara.
- Ferdinal (2013). *Metode Peneltian Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ghozali, Imam (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goeldner dkk (2016). *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Handayani. (2019). Fasilitas, Aksesibilitas Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Psikologi Jambi, Vol.1;48-54* ([Http://jurnal.umsu.aci.id](http://jurnal.umsu.aci.id)), diakses 12 Maret 2021.
- Irawan. (2014). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Josiam dan Frazier (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler Philip, dan Amstrong. (2011). *Prinsip–Prinsip Marketing*. Edisi kedelapan. Jakarta:Erlangga.
- Kotler Philip dan Keller. (2011). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga : Jakarta.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga : Jakarta.
- Leksono dkk (2012). *Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Natalia (2020). Pengaruh Aksesibilitas Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Ke Broken Beach Dan Angel’s Billabong. *Jurnal Bisnis Manajemen, Vol 1;12-22* ([Http://ojs.unud.aci.id](http://ojs.unud.aci.id)), diakses 12 Maret 2021.

- Oktavianty (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan kedelapan, Bandung: Alfabeta.
- Ridwan (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Sammeng (2011). *Strategi Marketing Plus*. Jakarta: Gramedia.
- Scottish (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 10. Jilid 1. Erlangga: Jakarta.
- Siregar (2011). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Bandung: Alfabeta.
- Spillane (2017). *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi*. Yogyakarta: BPFE.
- Stanton (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Stevianus (2014). Pengaruh Atraksi Wisata, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan. *Jakarta. Jurnal Manajemen*, Vol,2; 12-23(<https://ojs.unud.aci.id>), diakses 12 Maret 2021.
- Sudjana (2011). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulistiyana (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Kompas.
- Suwantoro (2013). *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Suwena & Widyatmaja (2012). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Taufik (2017). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Thamrin dan Tantri (2013). *Manajemen Strategi*. Jakarta: Gramedia.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Manajemen Pemasaran*. PT. Mitra Yomar Sejati Instrumen Pertanian Bogor.
- Trihatmodjo (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Witt dan Mounzinho (2014). *Manajemen Strategi*. Jakarta: Gramedia.

Yazid (2014). *Marketing*. Yogyakarta. Media Pressindo.

Yoeti (2012). *Pemasaran*. Salemba Empat, Jakarta.

Zeithmal (2012). *Teori-teori Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

### **Peraturan dan Undang-undang**

UU No.10 tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan