PERBEDAAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP OBJEK WISATA (JEMBATAN AMPERA DAN BENTENG KUTO BESAK, AL-QUR'AN AKBAR, JAKABARING SPORT CITY)

Skripsi

Nama : Rebky Ali Hakim

Nim : 212015134

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2019

PERBEDAAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP OBJEK WISATA (JEMBATAN AMPERA DAN BENTENG KUTO BESAK, AL-QUR'AN AKBAR, JAKABARING SPORT CITY)

Skripsi

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Nama : Rebky Ali Hakim

Nim : 212015134

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rebky Ali Hakim

Nim : 212015134

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi. : Perbedaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Objek Wisata (Jembatan Ampera dan Benteng Kuto Besak, Al-Qur'an Akbar, Jakabaring Sport City)

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah Asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelarakademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnyadan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenarandalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengannorma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Juli 2019

METERAI TEMPEL
TGL. 20
B4F8CAFF955038939
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Rebky Ali Hakim

FakultasEkonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	: Perbedaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Objek Wisata (Jembatan Ampera dan Benteng Kuto Besak, Al-Qur'an Akbar, Jakabaring Sport City)
Nama	: Rebky Ali Hakim
NIM	: 212015134
Fakultas	: Ekonomi& Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Kosentrasi	: Pemasaran

Diterima dan Disahkan	Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Agustus 2019	Pada Tanggal, Agustus 2019
Pembimbing I,	Pembimbing II,
DR. Sri Rahayu, Hj, S.E.,M.M	**Wani Fitriah, S.E.,M.Si**
NIDN: 0206016702/791	**NIDN: 0028016501**

Mengetahui,

Dekan

u.b Ketua Program Studi Manajemen

Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E.,M.Si

NIDN: 0216057001

PERSEMBAHAN DAN MOTO

MOTTO :

"Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow. The important thing is not to stop questioning"

(Albert Einstein)

"Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri"

(Qs. Ar-Rad:11)

Persembahan:
Kupersembahkan Skripsi ini Khusus untuk:

- *Papa (Humaidi) Mama (Hendriana Orbaniati, S.pd.) tercinta, motivator dalam hidupku yang selalu mendoakan dan menyayangiku. Tak pernah cukup ku membalas cinta papa dan mama kepadaku.*
- *Saudara Saudara ku (kak tiar, ayuk ana, latifa, ayuk uci, kak agung)*
- *Bapak / Ibu Dosen, Guru dan Semua Orang yang Mendidik dan Menasehatiku terutama pembimbingku yang sangat berjasa dalam pembuatan skripsi ini Ibu DR. Sri Rahayu, S.E.,M.M dan Ibu Wani Fitriah, S.E.,Msi serta Sahabat-sahabat terbaiku dan Teman-teman seperjuangan.*
- *Almamater kebangganku*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum.wr.wb

Allhamdulillah dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas nikmat kesehatan, rahmat dan karunianya telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir lewat penelitian sebagai bahan skripsi. Pada penelitian ini, penulisan skripsi ini dengan judul Perbedaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Objek wisata (Jembatan Ampera dan Benteng Kuto Besak, Al-Quran Akbar, Jakabaring Sport City). Atas selesainya penulisan ini ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta Papa **Humaidi**, Mama **Hendriana Orbaniati, S.Pd** tersayang. Dan saudara saudara saya. Mereka adalah orang tua dan saudara yang telah banyak berjasa dan menyayangin penulis dengan tulus. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan semua pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan tulus hati penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. Fauzi Ridwan, S.E.,MM., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si, Ibu Dr. Diah Isnaini A, S.E, M.M dan Ibu Fitantina, Hj, S.E, M.Si selaku Ketua dan wakil Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang dan pembimbing penelitian yang telah mengajarkan, membimbing, mendidik, serta memberikan dorongan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

4. Ibu DR. Sri Rahayu, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik

5. Ibu DR Trisniarty AM, S.E,. M.M dan Bapak Yudha Mahrom DS, S.E.,M.Si selaku penelaah yang terus membantu penulisan untuk menyempurnakan hasil penelitian ini. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

6. Seluruh karyawan Universitas Muhammadiyah Palembang terutama Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

7. Seluruh keluarga yang ada di padang yang telah menyemangati saya untuk menyelesaikan penulisan dalam skripsi

8. Responden yang telah membantu memberikan jawaban untuk memberikan bahan penulisan dalam skripsi

9. Teman seperjuangan, Wahyu fdc, Robi Hindrawijaya, Rama Afitra, Irshadi, Grup Bucin, Tim Futsal, Tim Bom mabar, paket 05, seluruh teman teman dan terkhusus sang penyemangat Indah Agustina Pertiwi

yang sama-sama berjuang dalam tugas akhirnya.Serta teman-teman KKN Posko 204 Universitas Muhammadiyah Palembang yang selalu mensupport dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwaskripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca dan berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukan saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Palembang, Juli 2019

(Rebky Ali Hakim)

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar

Halaman Judul

Halaman Pernyataan Bebas Plagiat.....i

Halaman Pengesahan ii

Halaman Persembahan dan Moto.....iii

Halaman Prakata iv

Daftar Isi.....vii

Daftar Tabel ix

Daftar Lampiran.....xii

Abstrak xiii

Abstrac xiv

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. RumusanMasalah.....5

C.TujuanPenelitian.....5

D. ManfaatPenelitian.....5

BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori.....6

B. Penelitian Sebelumnya 13

C. Hipotesis 16

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 17

B. Lokasi Penelitian 18

C. Operasionalisasi Variabel 18

D. Populasi Dan Sampling 19

E. Data Yang Diperlukan 21

F. Metode Pengumpulan Data 21

G. Analisis Data Dan TeknikAnalisis 22

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....26

B. Pembahasan Hasil Penelitian.....52

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....62

B. Saran 62

BAGIAN AKHIR

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I.1	Objek Wisata yang di pilih dari responden	3
Tabel I.2	objek wisata yang di pilih responden	3
Tabel III.1	Definisi Oprasionalisasi Variabel Penelitian	18
Tabel IV.1	Uji Validitas	30
Tabel IV.2	Uji Reabilitas	31
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	34
Tabel IV.6	Bukti Fisik	35
Tabel IV.7	Keandalan	37
Tabel IV.8	Daya Tanggap	39
Tabel IV.9	Jaminan	41
Tabel IV.10	Empati	43
Tabel IV.11	Uji Perbedaan Bukti fisik	45
Tabel IV.12	Uji Perbedaan Keandalan	46
Tabel IV.13	Uji Perbedaan Daya Tanggap	48
Tabel IV.14	Uji Perbedaan Jaminan	49
Tabel IV.15	Uji Perbedaan Empati	50
Tabel IV.16	Perbedaan Bukti Fisik	52
Tabel IV.17	Perbedaan Keandalan	54
Tabel IV.18	Perbedaan Daya Tanggap	56

Tabel IV.19 Perbedaan Jaminan 58

Tabel IV.20 Perbedaan Empati 60

DAFTAR LAMIRAN

Lampiran 1	Jadwal Kegiatan Penelitian
Lampiran 2	Form Kuesioner Penelitian
Lampiran 3	Data dan Hasil Penelitian
Lampiran 4	Kartu Aktivitas Bimbingan
Lampiran5	Sertifikat Toefl
Lampiran 6	Sertifikat Aik
Lampiran 7	Surat Peryataan Selesai Melakukan Penelitian
Lampiran 8	Biodata Peneliti

ABSTRAK

Rebky Ali Hakim/ 212015134/ 2019/ Perbedaan Kepuasan Pelanggan terhadap Objek Wisata (Jembatan Ampera dan BentengKutoBesak, Al-Qur'anAl-Akbar,Jakabaring Sport City).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah,adakah perbedaan kepuasan pelanggan terhadap objek wisata (Jembatan Ampera dan Benteng KutoBesak, Al-Quran Akbar, Jakabaring Sport City).Populasi dalam penelitian ini bersifat *infinite*, dengan sampel yang diambil sebesar 96 responden menggunakan teknik *sampling insidental*.Data yang digunakan adalah data primer. Metode pengumpulan data melalui kusioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis *Kualitatif* dan *Kuantitatif*. Tehnik analisis menggunakan *Kai Kuadrat*.Hasil penelitian melalui pengujian *Kai Kuadrat* (X^2), menunjukkan bahwa : [1] ada perbedaan bukti fisik pada objek wisata Ampera dan BKB (57%), Al-Qur'anAl-Akbar (73,3%) dan JSC (33%). [2] ada perbedaan keandalan pada objek wisata Ampera dan BKB (57,3%), Al-Qur'anAl-Akbar (74,2%) dan JSC (33%). [3] ada perbedaan daya tanggap pada objek wisata Ampera dan BKB (56,8%), Al-Qur'anAl-Akbar (73,3%) dan JSC (32,8%). [4] ada perbedaan jaminan pada objek wisata Ampera dan BKB (57%), Al-Qur'anAl-Akbar (73,5%) dan JSC (32,8%). [5] ada perbedaan bukti fisik pada objek wisata Ampera dan BKB (56,5%), Al-Qur'anAl-Akbar (73%) dan JSC (32,8%).

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan dan Objek Wisata

Abstract

Rebky Ali Hakim / 212015134 / 2019 / The Difference in Customer Satisfaction with Tourism Objects (Ampera Bridge and Benteng Kuto Besak, Al-Qur'an Al-Akbar, Jakabaring Sport City)

The formulation of problem in this study was, was there a difference in customer satisfaction with attractions (Ampera Bridge and Benteng Kuto Besak, Al-Qur'an Al-Akbar, Jakabaring Sport City). Population in study was infinite, with samples taken of 96 respondents using incidental sampling techniques. Data used was primary data. Data collection method was using questionnaire. Analysis of the data used was qualitative and quantitative analysis. Analysis technique was using Kai Squared. Result of this study was using the testing of Kai Squared (X^2), showed that (1) there was a difference in physical evidence on Ampera Bridge and BKB (57%), Al-Qur'an Al-Akbar (73.3%) and JSC (33%). (2) there was a difference in reliability of Ampera Bridge and BKB (57.3%), Al-Qur'an Al-Akbar (74.2%) and JSC (33%). (3) there was a difference in responsiveness in Ampera Bridge and BKB (56.8%), Al-Qur'an Al-Akbar (73.3%) and JSC (32.8%). (4) there were differences in collateral for Ampera Bridge and BKB (57%), Al-Qur'an Al-Akbar (73.5%) and JSC (32.8%). (5) there was a difference in physical evidence between Ampera Bridge and BKB (56.5%), Al-Qur'an Al-Akbar (73%) and JSC (32.8%).

Keywords: Customer Satisfaction and Attractions

PENGESAHAN
NO. 517 /Abstract/ B / MP/ VIII / 20 19
Telah di K
Lemb
luhan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemasaran adalah suatu proses sosial yang dengan proses itu individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan dan menawarkan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa kegiatan pemasaran saat ini tidak hanya terfokus pada kegiatan jual beli barang dan jasa, tetapi juga merupakan proses menciptakan nilai bagi pelanggannya. Nilai nilai inilah yang akan menciptakan suatu hubungan timbal balik yang menguntungkan bagi kedua belah pihak. Tugas pemasaran adalah merancang kombinasi produk atau jasa yang memberikan nilai nyata kepada pelanggan sasaran, memotivasi pembeli, dan memenuhi kebutuhan nyata pelanggan. Pemasaran lebih banyak berhadapan dengan pelanggan di banding fungsi-fungsi bisnis lain. Konsep pemasaran merupakan sebuah keyakinan perusahaan bahwa pemuasan kebutuhan konsumen merupakan kunci sukses bagi perusahaan untuk dapat menghadapi pesaing.

Menurut Kotler (2009:138) mendefenisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu jasa dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan tentang bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk

memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Situasi pesaing dapat berubah dengan cepat, dimana dibutuhkanya strategi yang tidak hanya dapat menghadapi pesaing sekarang, tetapi juga mengantisipasi persaingan dimasa yang akan datang dan perusahaan yang kuatlah yang akan bertahan atau memenangkan persaingan yang ada. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia bandingkan dengan harapannya. Memuaskan pelanggan merupakan prioritas dari kebanyakan bisnis, banyak perusahaan sistematis mengukur seberapa baik mereka melakukan pelanggan mereka, mengenali faktor-faktor yang membentuk kepuasan dan melakukan perubahan dalam operasi pemasaran mereka sebagai akibatnya.

Perusahaan yang berpusat pada pelanggan berusaha menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi, tetapi itu bukan tujuan akhirnya, jika perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan harganya atau meningkatkan pelayanannya, mungkin laba akan menurun. Perusahaan dapat meningkatkan profitabilitiasnya mungkin dengan cara lain selain dengan peningkatan kepuasan. (misalnya, dengan proses meningkatkan manufaktur atau berinvestasi lebih banyak dalam R&D).

Pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan yang penting bagi suatu negara. Dengan pariwisata, maka suatu daerah khususnya pemerintah daerah tempat objek itu berada akan mendapatkan pemasukan dari pendapatan setiap objek wisata, karena aktifitas berwisata bagi seorang individu dapat meningkatkan daya kreatif, menghilangkan kejenuhan kerja, relaksasi, berbelanja, bisnis, mengetahui peninggalan sejarah dan budaya suatu etnik tertentu, kesehatan dan

pariwisata spiritual. Pariwisata merupakan sektor yang sangat penting karena bersifat baik fisik, sosial budaya, ekonomi. Pariwisata juga menawarkan wisata yang beragam, mulai dari wisata bahari/tirta, wisata sejarah, wisata arkeologi, wisata budaya dan wisata agama serta wisata-wisata lain sebagainya. Palembang merupakan kota yang memiliki objek wisata mulai dari sejarah, budaya, pertanian dan lain sebagainya, oleh karena itu peneliti tertarik untu melakukan penelitian di sektor kepariwisataan kota palembang terhadap wisatawan yang berkunjung ke objek wisata yang berada di palembang sehingga dapat mengetahui sikap dari pelanggan objek wisata yang merasa puas atau tidak puas dengan objek wisata yang sedang di kunjungi atau yang sudah di kunjungi di beberapa objek wisata palembang sehingga dapat melakukan perbandingan antar objek wisata.

Berikut hasil wawancara dengan wisatawan tentang objek wisata di kota Palembang

Tabel 1.1

Objek wisata yang di pilih dari 20 responden

No	Objek Wisata	Responden
1	Jembatan Ampera dan Benteng Kuto besak	15
2	Pulau Kemaro	4
3	Alquran Akbar	9
4	Museum	3
5	Taman Situs (purbakala dan siguntang)	3
6	Taman Puntikayu	7

7	Jakabaring sport city	12

Sumber: hasil wawancara Pra-riset-2018

Dari 7 objek wisata diambil dengan pemilihan responden yang banyaknya memilih, Jembatan ampera, Benteng Kuto Besak, Jakaring. Sehingga dapat di bedakan kepuasan konsumen untuk 3 objek wisata yang paling banyak di pilih dari responden.

Jembatan Ampra dan BKB adalah tempat wisata yang memiliki bukti fisik yang cukup bagus dimata wisatawan namun kurangnya fasilitas yang tidak lengkap seperti kurangnya toilet, serta daya tanggap yang kurang baik bagi keluhan wisatawan dikarenkan keamanan yang belum kurang terjamin dengan banyaknya pengamen dan para premanisme yang ada sehingga membuat kurangnya rasa aman pada wisatawan yang berkunjung di sana

Al-quran Akbar adalah wisata kedua yang banyak di pilih oleh responden, objek wisata ini memiliki bukti fisik yang sangat menarik ukiran kayu yang menarik dari al-quran dan serta fasilitas yang ada yaitu toilet, tempat parkir yang cukup besar. Keandalan dari pelayanan yang di menjanjikan membuat para wisatawan cukup nyaman dengan pelayanan yang di adakan oleh pelayan objek wisata tersebut seperti tidak mengantri lama dalam membeli tiket. Serta jaminan keamanan dari wisata tersebut cukup aman dengan adanya pegaawai yang menjaga di beberapa area wisata tersbut.

Jakabaring Sport City yaitu wisata ketiga yang dipilih oleh para responden melalui pra riset yang di lakukan, jakabaring sport city memiliki bukti fisik yang

cukup menarik di banding dengan ampera dan bkb di karenakan fasiltas jakabring lebih lengkap dengan tersedia toilet dan lahan parkir yang luas, jaminan yang baik membuat rasa aman pada wisatawan.

Berdasarkan uraian diatas yang telah dikemukakan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan peneitian berjudul : Perbedaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Objek Wisata (Jembatan Ampera dan Benteng Kuto Besak, Alquran Akbar dan Jakabaring Sport City)

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang dapat di rumuskan masalah adalah adakah Perbedaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Objek Wisata (Jembatan Ampera dan Benteng Kuto Besak, Al-quran Akbar, Jakabaring Sport City)

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Perbedaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Objek Wisata Objek Wisata (Jembatan Ampera Dan Benteng Kuto Besak, Jakabaring Sport City)

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk melihat praktek teori yang selama ini didapat diperkuliahan dalam study manajemen pemasaran fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, serta dapat mempelajari kepuasan pelanggan terhadap objek wisata.

2. Bagi Almamater

Menjadi salah satu bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut yang sejenis dengan penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

Danang Sunyoto. 2018. *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Prilaku konsumen.*Yogyakarta:CAPS (Center for Akademic Publishing Service)

Fandy Tjiptono .2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

Fandy Tjiptono .20018. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi

Kotler dan Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prehallindo

Kotler dan keller .2009. *Manajemen Pemasaran.* Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta : PT Indeks

M,iqbal Hasan, 2012. *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (statistik infrensi).* Edisi 2. Jakarta

Riduwan. (2014) . *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: alfabeta

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

Novita Rifaul Kiro, Sudarmiatin, Wayan Jaman Adi Putra. 2016, Faktor-Faktor Mempengaruhi Daya Tarik Wisata Budaya Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Teori, penelitian dan pengembangan*, Volume 1

Riandina Wahyu Oktaviani, Rita Nurmalina Suryana, 2006. Analisis Kepuasan Pengunjung Dan Pengembangan Fasilitas Wisata argo (Study Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor), Ju rnal Agro Ekonomi, Volume 24