PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA OBJEK WISATA DANAU TELOKO DI KAYUAGUNG

SKRIPSI

Oleh:

Nama : ABDUL GANI

NIM : 212014464

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA OBJEK WISATA DANAU TELOKO DI KAYUAGUNG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Nama : ABDUL GANI

NIM : 212014464

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abdul Gani

NIM : 212014464

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penyelipan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan segala konsekuensinya.

Palembang, Februari 2020

Penulis

METERAI TEMPEL
TGL. 20
3B3B5AHF263408493
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Abdul Gani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Objek Wisata Danau Teloko Di Kayuagung
Nama	: Abdul Gani
Nim	: 212014464
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, 2020

Pembimbing I,

DR.Sri Rahayu, S.E., M.M
NIDN: 0206016702

Pembimbing II,

Gumar Herudiansyah S.E., M.Si
NIDN: 0202039203

Mengetahui,

Dekan

U.B. Ketua Program Studi Manajemen

Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN: 0216057001

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

MOTTO :

Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri"

(Q.S. Al-Ankabut: 6)

"Pilihlah dia yang mencintai dan mengutamakanmu, daripada dia yang kau cintai tapi menjadikanmu pengemis perhatian"

Dengan Ridho ALLAH SWT

Kupersembahkan Skripsi Ini Kepada :

- *Ayahanda Makmun dan Ibunda Nurhayati tersayang*
- *Saudara-saudaraku tercinta*
- *Kedua pembimbing skripsiku*
- *Sahabat-sahabat terbaik ku*
- *Almamater ku*

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum, Wr, Wb.

Alhamdulillahi rabbil'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Objek Wisata Danau Teloko di Kayuagung sebagai salah satu syarat dalam ujian komprehensif pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai kesulitan. Namun, berkat bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dan tentunya saran kritik dari pembaca sangat diharapkan untuk memperbaiki kekurangan pada skripsi ini. Dengan kerendahan hati dan rasa ikhlas, perkenalkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini, sehingga penulis dapat mengatasi kesulitan dalam pembuatan skripsi ini. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. Fauzi Ridwan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang dan Wakil-Wakil Dekan beserta staf karyawan/karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu DR. Sri Rahayu, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Gumar Herudiansyah, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

6. Ayahanda Makmun dan Ibunda Nurhayati yang senantiasi memberikan doa dan dukungan kepada penulis selama menjalankan kuliah dan menyelesaikan skripsi.
7. Kepala Dinas Pariwisata Kayuagung yang telah memberikan izin dan membantu peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.
8. Bapak dan Ibu Dosen dan staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
9. Saudara-saudaraku yang telah memberikan semangat dan motivasi kepadaku dalam menyelesaikan skripsi.
10. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, Semoga Allah S.W.T. membalas budi baiknya dan memberikan berkah kepada kita semua, Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Februari 2020

Penulis,

Abdul Gani

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN BEBAS PLAGIAT ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv

HALAMAN PRAKATA v

HALAMAN DAFTAR ISI vii

HALAMAN DAFTAR TABEL x

HALAMAN DAFTAR GAMBAR xi

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN xii

ABSTRAK xiii

ABSTRACT xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori 8

1. Pemasaran Jasa 8

2. Konsep Kepuasan Pelanggan 10

3. Kualitas Pelayanan 15

4. Harga 19

B. Penelitian Sebelumnya 21

C. Kerangka Pemikiran 33

D. Hipotesis 33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 34

B. Lokasi Penelitian 35

C. Operasionalisasi Variabel 35

D. Populasi dan Sampel 35

E. Data yang Diperlukan 37

F. Metode Pengumpulan Data 37

G. Analisis Data dan Teknik Analisis 38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 45

1. Gambaran Umum Objek Wisata Danau Teloko Kayuagung 45

2. Hasil Uji Instrumen Penelitian 47

3. Deskripsi Responden 50

4. Distribusi Jawaban Responden 54

5. Analisis Deskriptif Statistik 61

6. Hasil Analisis Data 65

B. Pembahasan Hasil Penelitian 67

1. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) Pada Objek Wisata Danau Teloko di Kota Kayuagung 67

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) Pada objek wisata Danau Teloko di Kota Kayuagung 69

3. Pengaruh Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) Pada objek wisata Danau Teloko di Kota Kayuagung 70

4. Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu 71

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan 73

B. Saran..... 73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I.1 Hasil Prasurvei Penelitian 5

Tabel II.1 Ringkasan Penelitian Sebelumnya 29

Tabel III.1 Variabel, Definisi Variabel, Skala, dan Pengukuran..... 35

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) 48

Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_2) 49

Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)..... 49

Tabel IV.4 Pengujian Reliabilitas Angket..... 50

Tabel IV.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 51

Tabel IV.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia 51

Tabel IV.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 52

Tabel IV.8 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 53

Tabel IV.9 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan 53

Tabel IV.10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)..... 54

Tabel IV.11 Distribusi Jawaban Responden Variabel Harga (X_2)..... 57

Tabel IV.12 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Wisatawan (Y) 59

Tabel IV.13 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) 62

Tabel IV.14 Deskriptif Variabel Harga (X_2) 63

Tabel IV.15 Deskriptif Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)..... 64

Tabel IV.16 Hasil Analisis Data Regresi Linear Berganda..... 65

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar II.1 Manfaat Kepuasan Konsumen 12

Gambar II.2 Kerangka Pemikiran..... 33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Karakteristik Responden

Lampiran 3 Hasil Uji Coba Instrumen

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)

Lampiran 6 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Lampiran 7 Hasil Jawaban Responden Variabel Harga (X_2)

Lampiran 8 Distribusi Frekuensi

Lampiran 9 Deskriptif Statistik

Lampiran 10 Hasil Output Regresi Linear Berganda

Lampiran 11 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran 12 Surat Izin Penelitian

Lampiran 13 Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 14 Foto Copy Sertifikat Toefl

Lampiran 15 Foto Copy Sertifikat Lulus Membaca Al-Qur’an

ABSTRAK

Abdul Gani/ 212014464/ 2020/ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Objek Wisata Danau Teloko di Kayuagung/ Pemasaran

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Danau Teloko di Kayuagung? Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Danau Teloko di Kayuagung. Populasi penelitian tidak diketahui sehingga peneliti menggunakan rumus *infinitive* sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Data yang diperlukan adalah data primer. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji hipotesis simultan (F) dan parsial (t) serta koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi $Y = 1.867 + 0.213X_1 + 0.328X_2$ artinya nilai koefisien regresi kualitas pelayanan dan harga bernilai positif artinya apabila terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan dan harga maka kepuasan wisatawan akan naik. Hasil pengujian hipotesis secara simultan dengan tingkat kepercayaan 95% menunjukkan ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Danau Teloko di Kota Kayuagung. Hasil pengujian hipotesis secara individual dengan tingkat kepercayaan 95% menunjukkan ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan atau harga terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Danau Teloko di Kota Kayuagung. Hasil koefisien determinasi sebesar 0,449 angka tersebut menggambarkan bahwa variabel-variabel kualitas pelayanan dan harga dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan sebesar 44,9%, sisanya 55,1% variabel kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Wisatawan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rekreasi dan hiburan pada dasarnya merupakan kebutuhan manusia yang sangat penting (Wikipedia, 2014). Meskipun rekreasi dan hiburan termasuk kebutuhan sekunder, namun kegiatan ini sangat membantu seseorang untuk melupakan masalah-masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari–hari. Rutinitas harian yang padat membutuhkan konsentrasi yang tinggi sehingga seseorang akan mudah jenuh dan membutuhkan rekreasi dan hiburan untuk dapat menyegarkan kembali jasmani dan rohani. Rekreasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk penyegaran kembali jasmani dan rohani (Wikipedia, 2014).

Pariwisata mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat yang dilihat dari berbagai aspek yaitu, ekonomi, sosial, dan budaya. Dari aspek ekonomi, pertama, mendatangkan devisa bagi negara melalui pajak, seperti pajak restoran,pajak bandara, dan pajak karyawan. Kedua, membuka lapangan kerja bagi tenaga siap kerja, seperti penjaga loket tempat wisata, membuka tempat makan, tempat pembelanjaan, dan pendirian penginapan. Ketiga, melalui pariwisata keadaan perekonomian masyarakat akan meningkat dan itu tentu akan menstabilkan kondisi perekonomian lokal mereka. Keempat, sektor pariwisata sangat berperan dalam menunjang pembangunan daerah yang akan menarik wisatawan baik domestik maupun internasional. Dari aspek sosial, pertama, pariwisata mendorong pembelajaran bahasa asing dan ketrampilan baru. Masyarakat daerah pariwisata akan terdorong mempunyai keterampilan

berbahasa asing agar dapat berinteraksi dengan pendatang. Kedua, sarana dan prasarana yang dikembangkan untuk pariwisata juga menguntungkan penduduk. Ketiga, dana pariwisata terkait telah memberikan kontribusi terhadap sekolah yang dibangun dibeberapa daerah. Keempat, meningkatkan dan memeratakan pendapatan masyarakat sekitar tempat wisata (Wulandari, 2017: 2).

Di Negara berkembang pariwisata menjadi andalan pendapatan negara, seperti Indonesia, Malaysia, Singapura dan Thailand. Setiap negara memiliki identitas sendiri akan pariwisata yang ditawarkan sesuai dengan keadaan geografis alam, geografis ekonomi dan budaya. Tentu saja hal tersebut membutuhkan perhatian khusus karena menyangkut identitas yang ingin dikenalkan pemerintah kepada wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara terhadap negaranya selain untuk meningkatkan pendapatan negara dan untuk membuka kesempatan kerja.

Letak geografis Indonesia yang berada di 6° LU-11° LS dan 95° BT – 141° BT yang terletak di antara dua benua yaiu Benua Asia dan Benua Australia, serta terletak diantara dua samudra yaitu Samudra Hindia dan Samudra Pasifik memiliki sumber daya alam yang melimpah dan tempat-tempat wisata yang indah. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan mendefinisikan pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Sektor pariwisata menghasilakan devisa yang besar bagi Negara sehingga meningkatkan perekonomian negara.

Kekayaan alam merupakan sumber daya utama yang memengaruhi tingkat pertumbuhan dan perkembangan ekonomi wilayah. Dewasa ini pemerintah semakin gencar mengembangkan sumber daya pariwisata yang akan direncanakan sebagai sumber devisa. Oleh karena itu, pemerintah menyadari pentingnya pariwisata sebagai sektor yang dapat memperbaiki taraf hidup masyarakat regional. Sektor kepariwisataan menjadi salah satu andalan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada era otonomi daerah, karena sifatnya yang multi sektor dan multi efek berpotensi untuk menghasilkan pendapatan yang besar. Berkembangnya sektor kepariwisataan akan menghasilkan pendapatan wilayah dari berbagai sisi diantaranya retribusi masuk obyek wisata, pajak hotel, restoran dan industri makanan, perizinan usaha pariwisata maupun penyerapan tenaga kerja dari sektor formal maupun informal. Maka, pengembangan pariwisata menjadi sangat penting untuk memajukan dan memperbaiki atau meningkatkan pendapatan wilayah.

Pengembangan kepariwisataan berkaitan erat dengan pelestarian budaya bangsa, dengan memanfaatkan seluruh potensi keindahan dan kekayaan alam. Pemanfaatan disini bukan berarti merubah secara total, tetapi lebih berarti mengelola, memanfaatkan dan melestarikan setiap potensi yang ada, potensi tersebut dapat menjadi daya tarik wisata. Pengelolaan dan pemanfaatan potensi pariwisata yang dimiliki daerah juga dikelola oleh masing-masing daerah. Begitu juga halnya di Kayuagung yang memiliki banyak potensi dan sumber daya alam yang dapat dikembangkan sebagai daya tarik wisata dan pusat rekreasi masyarakat.

Kepuasan konsumen merupakan suatu persoalan yang menjadi perhatian utama bagi kebanyakan perusahaan seperti persoalan-persoalan tentang pelayanan yang kurang maksimal sehingga konsumen banyak merasakan kekecewaan baik dari segi administrasi, wahana hiburan, hingga fasilitas lain. Menurut Yamit (2013: 7), kepuasan konsumen adalah konsumen yang melakukan pembelian ulang atas produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan.

Kepuasan konsumen merupakan konsep penting dalam konsep pemasaran yang dilihat dari subjek beberapa penelitian konsumen yang dilakukan cukup gencar oleh perusahaan khususnya dibidang pariwisata seperti halnya objek-objek wisata di Kayuagung, salah satunya adalah Danau Teloko.

Berdasarkan hasil wawancara Peneliti dengan Sumantri, S.IP (staf Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten OKI) pada tanggal 28 November 2019, diketahui bahwa Danau Teloko berlokasi di Desa Tanjung Serang Kecamatan Kota Kayuagung, Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI). Hanya berkisar 20 menit perjalanan dari pusat Kota Kayuagung, wisatawan sudah sampai di Danau Air Rawa yang eksotik ini. Di lokasi ini, masyarakat dapat menyusuri Sungai Komering dengan menggunakan perahu yang sengaja didesain unik dan menarik. Untuk menarik minat masyarakat berkunjung, pengelola sudah menyiapkan paket trip wisata. Masyarakat akan diajak berkeliling danau Teloko menggunakan kapal BUMDes berkapasitas 20 penumpang. Harga paket yang ditawarkan sangat terjangkau, yaitu hanya Rp 70.000,00 per orang dan sudah termasuk paket makan siang.

Hasil prasurvei peneliti pada tanggal 30 November 2019 yang dilakukan kepada 30 pengujung objek wisata Danau Teloko di Kayuagung diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel I.1
Hasil Prasurvei Penelitian

No	Variabel	Jawaban		
		Baik/ Terjangkau/ Puas	Cukup Baik/ Cukup Terjangkau/ Cukup Puas	Kurang Baik/ Tidak Tarjangkau/ Kurang Puas
1	Kualitas Pelayanan	12	6	12
2	Harga	10	8	12
3	Kepuasan Masyarakat	11	9	10

Tabel I.1 di atas menjelaskan bahwa dari 30 masyarakat yang dilakukan survei diketahui bahwa 12 masyarakat menyatakan kualitas pelayanan baik, 6 masyarakat menyatakan kualitas pelayanan cukup baik, dan 12 masyarakat menyatakan kualitas pelayanan kurang baik. Untuk variabel harga, 10 masyarakat menyatakan harga yang ditawarkan terjangkau, 8 masyarakat menyatakan harga yang ditawarkan di objek wisata Danau Teloko cukup terjangkau, dan 12 masyarakat menyatakan tidak terjangkau. Untuk variabel kepuasan, 11 masyarakat menyatakan puas, 9 masyarakat menyatakan cukup puas, dan 10 masyarakat menyatakan kurang puas.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dan melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek Wisata Danau Teloko di Kayuagung**"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Danau Teloko di Kayuagung?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Danau Teloko di Kayuagung?
3. Adakah pengaruh harga terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Danau Teloko di Kayuagung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Danau Teloko di Kayuagung.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Danau Teloko di Kayuagung.
3. Pengaruh harga terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Danau Teloko di Kayuagung.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Sebagai pengetahuan untuk mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama ini khusunya manajemen pemasaran dengan kenyataan yang ada.

2. **Bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten OKI**

   Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai rekomendasi bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, khususnya di Kabupaten OKI agar dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada objek wisata, khususnya Danau Teloko di Kayuagung.

3. **Bagi Almamater**

   Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai *referensi* dan bacaan bagi mahasiswa/i untuk diajadikan sebagai bahan acuan dan perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian serupa atau sama.

DAFTAR PUSTAKA

A. Parasuraman, dkk 2015. Service Quality Can Often Make The Difference Between a Business's Success and Failure. But What Causes Problems, and What Can Business Do To Eliminate Them? The Answers Are Here. *Journal of Marketing*, 35-43.

Ari Ardi Susanto. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Promosi Terh Kepuasan Wisatawan Dan Minat Kunjungan Kembali (Studi pada Pengu Objek Wisata Air Owabong Kabupaten Purbalingga). *Jurnal EMBA Vol. 1 No. 2.*

Az. Nasution. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar Pemasaran Strategik*, Edisi 2, Yogyakarta: CV Andi.

Basiya R. dan Hasan Abdul R. 2012. *Kualitas Daya Tarik Wisata, Kepuasan, dan Niat Kunjungan Kembali Wisatawan Mancanegara di Jawa tengah*. Jurnal Dinamika Kepariwisataan, Vol. XI No.2, p. 1-12.

Buchari Alma. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

D. A. Baker & Crompton, J. L. 2000. Quality, satisfaction, and behaviour intentions. Annals of Tourism Research, 27(3) 785-804.

Dermawan Wibisono, 2010. *Metode Penelitian & Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.

Diana Octavia Ramadani, Meri Rahmania, dan Nora Susanti. 2018. Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Wisata Waterboom Sawahlunto. *Artikel Ilmiah.*

Endrianto Asmara, 2017, *Tingkat Kepuasan masyarakat Di Objek Wisata Pantai Padang*. Jurnal Manajemen.

F. Tjiptono dan Chandra, G., 2015, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi.

F. Tjiptono dan Diana, A. 2003. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi

F. Tjiptono, 2015, *Pemasaran Jasa*, Malang: Banyumedia Publishing.

F. Tjiptono, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Yogyakarta: Andi.

Fatmawati Kalebos, 2016, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan masyarakat Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan*, Jurnal Manajemen.

H. Umar. 2014, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*, Jakarta: Rajawali.

Husein Umar, 2013, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

I. Nur dan Bambang, S., 2009, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPFE.

Muhammad Rifqi Bahaswan. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Saudaraku Tour&Travel Umroh Haji Di Malang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 2 No. 1.*

Philip Kotler & Keller, K. L., 2009. *Marketing Management*, New Jersey: Pearson Education, Inc.

Philip Kotler and Gary Armstrong, 2008, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.

Phillip Kotler, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jakarta; Erlangga.

Purwaning Rahayu Diastuti. 2018. Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kediri Eco Park. *Jurnal Manajemen.*

Rambat Lupiyoadi, 2014, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat.

Stela Sangkaeng. 2015. Pengaruh Citra, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Taman Laut Bunaken Sulawesi Utara. *Jurnal Manajemen Pemasaran.*

Stella Alvianna. 2017. Analisis Pengaruh Harga, Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Wisata Air Wendit Kabupaten Malang. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 2 No. 2*

Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

T. Wijaya. 2011, *Manajemen Kualitas Jasa*, Kembangan-Jakarta Barat: PT Indeks.

Valerie A. Zeithaml, 2013, *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.* Journal of Retailing, Vol. 64.

Vonny Wulandari, 2017, *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan,Dan Harga Terhadap kepuasan wisatawan*, Jurnal Manajemen Pemasaran.

Wilson DT, 2002, *The Future of Competition: Value Creating Network, Industrial Marketing Management*, Vol 30 No. 4.

Wulandari, 2017, *Strategi Pengembangan Objek Wisata Gunung Gambar Di Kabupaten Gunungkidul*, Jurnal Bumi Indonesia Volume 6, Nomor 1 Tahun 2017.

Yusli Fadlika Rahman dan Harti. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Wisata Kolam Renang Teuku Umar Bojonegoro (Studi Pada Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya). *Artikel Ilmiah.*