

Dewi Arum Wulandari, Darsiharjo, dan Reiza Miftah Wirakusuma: Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung di Little Farmers Kabupaten Bandung Barat

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI LITTLE FARMERS KABUPATEN BANDUNG BARAT**

Dewi Arum Wulandari\*<sup>(1)</sup>, Darsiharjo<sup>(2)</sup>, Reiza Miftah Wirakusuma<sup>(3)</sup>  
(1) Mahasiswa, (2) (3) Penulis Penanggung Jawab

*Program Studi Manajemen Resort & Leisure  
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial  
Universitas Pendidikan Indonesia*

\*E-mail: dewiarumwulandari@gmail.com

**ABSTRAK**

Little Farmers merupakan salah satu destinasi wisata yang mengusung tema wisata edukasi yang berada di Kabupaten Bandung Barat. Little Farmers sudah berdiri selama 12 tahun tepatnya sejak tahun 2004 dan target utamanya adalah siswa/i taman kanak-kanak (TK), Sekolah Dasar (SD) serta SMP, SMA, dan Keluarga. Destinasi wisata ini memiliki program unggulan yaitu belajar berkebun dan beternak. Fasilitas dan kualitas pelayanan merupakan hal pendukung wisata yang tergolong penting dalam suatu destinasi wisata dan berkontribusi dalam kepuasan pengunjung. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran umum fasilitas yang disediakan pengelola, mengetahui gambaran umum kualitas pelayanan yang diberikan pengelola, mengetahui gambaran umum tingkat kepuasan pengunjung yang datang dan menganalisis besarnya pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung Little Farmers. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Instrumen penelitian menggunakan teknik pengumpulan data angket (kuisisioner). Penelitian ini melibatkan pengunjung yang datang ke Little Farmers sebagai responden dari sampel penelitian yang digunakan sebanyak 100 orang. Data yang sudah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan *software SPSS versi 21.0*. Berdasarkan hasil penelitian dapat dideskripsikan bahwa fasilitas yang disediakan untuk pengunjung sudah cukup baik, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung pun cukup baik, tingkat kepuasan pengunjung yang sudah datang ke Little Farmers tergolong cukup baik. Hasil analisis mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan adalah positif, sehingga terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dari hasil penelitian tersebut, peneliti dapat memberikan beberapa rekomendasi kepada pihak pengelola demi meningkatkan jumlah kunjungan di Little Farmers Kabupaten Bandung Barat.

Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung

***THE INFLUENCE BY FACILITY AND SERVICE QUALITY TOWARD THE LEVEL OF VISITOR SATISFACTION AT LITTLE FARMERS WEST BANDUNG REGENCY***

**ABSTRACT**

*Little Farmers constitute one of tour destinations which carry an edu-tour theme, that placed in West Bandung Regency. Little Farmers was build since 12 years ago and exactly in year 2004, and the main focus is students of playgroup, primary school, lower secondary school, high school, and even family. This tour destination have the main program, that is learning about farming and breed. Facility and service quality is the proponent thing of tourism which*

is that including into the most important point in a tourism destination and contribute toward visitor's satisfaction. This research is doing for knowing the universal-illustration about service quality which given by organiser, knowing the level of visitor's satisfaction who visiting this place, and analyses about large the influence by facility and service quality toward the level of satisfaction of the Little Farmers visitor. The level which using in this research is survey method with quantitative approachment. This research using the quisioner as the instrument. This research involve the visitors who comes in Little Farmers as respondent by research's sample which uses as many as 100 persons, and for the next, the Data which has collected would be analysing with analysis technique - doubled linear regretion, that support by software SPSS version 21.0. Be based on research's result, it could described that facility which given to visitors is good enough, and also it shows the same assessment toward the service which given to visitors and the level of visitor's satisfaction who has came to Little Farmers. The analysis's result about influence by facility and service quality are positive, with the result that be found the significant influence toward visitor's satisfaction. By the result of that research, the researcher could giving some recommendations to the organiser in order to they could increase the amount of visiting in Little Farmers in West Bandung Regency.

Keyword(s) : Facility, Service Quality, Visitor's Satisfaction.

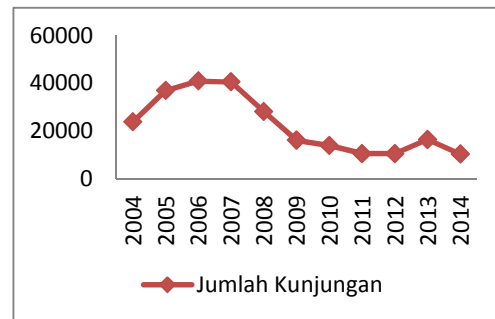
**PENDAHULUAN**

Dalam era globalisasi seperti saat ini, pariwisata sudah menjadi sebuah kebutuhan. Itulah salah satu penyebab berkembang pesatnya dunia pariwisata dari masa ke masa. Hal tersebut tentunya akan berdampak juga pada pendapatan negara. Oleh karena itu, saat ini sektor pariwisata mendapatkan perhatian yang besar dari berbagai stakeholder.

Daerah Cisarua, Kabupaten Bandung Barat memiliki potensi alam yang sangat menarik dan masih sangat alami. Daerah ini merupakan salah satu daerah yang sudah mengembangkan salah satu jenis wisata minat khusus yaitu wisata edukasi. Wisata edukasi ini ramai diminati, sehingga harus didukung dengan fasilitas-fasilitas yang memadai serta kualitas pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan berwisata kepada pengunjung. Jika pengunjung merasa puas, maka akan menjadi *repeater guest* yang tentunya menguntungkan pihak pengelola. Little Farmers merupakan salah satu destinasi wisata di daerah Cisarua yang mempunyai konsep wisata edukasi. Salah satu jenis wisata minat khusus ini ramai diminati tetapi di Little Farmers terjadi penurunan

kunjungan dari tahun ke tahun seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar 1.**  
**Data Kunjungan Little Farmers Tahun 2004 – 2014**



Sumber: Diolah dari Little Farmers (2016)

Tahun 2004 tempat wisata ini baru dibuka untuk umum dan baru diperkenalkan kepada masyarakat luas sebagai destinasi wisata edukasi yang ada di Cisarua. Belum banyak tempat wisata yang dibangun dan berkembang di daerah ini atau bisa dibilang masih menjadi hal yang langka. Little Farmers mulai menjadi primadona dan berkembang pesat seperti yang kita lihat pada gambar 1.1. peningkatan yang terjadi sebesar 54,55% di tahun 2004 dan meningkat 10,89% lagi

pada tahun 2005. Sayangnya hal ini tidak bertahan lama, pada tahun 2006 destinasi ini mulai mengalami penurunan jumlah kunjungan sebesar 0,91%, penurunan itu pun terjadi di tahun selanjutnya sebesar 30,56%.

Pada tahun 2008 terjadi pemindahan lokasi Little Farmers dan pergantian manajemen pengelola menjadikan pengelola terfokus kepada penataan ulang lokasi dan penataan ulang manajemen, sehingga kurang memperhatikan kunjungan. Karena potensi alamnya yang sangat mendukung maka beberapa tempat wisata lain mulai dibangun dan berkembang di daerah Cisarua ini. Hal ini yang menjadikan pengunjung yang datang ke Kabupaten Bandung Barat tepatnya ke daerah Cisarua menjadi terbagi-bagi, sehingga pada tahun 2008 Little Farmers mengalami penurunan kunjungan yang cukup drastis dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 42,63%.

Adanya *repeater guest* akan sangat bermanfaat bagi suatu tempat wisata. Data hasil dari penelitian terdahulu mengenai “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Berkunjung Wisatawan ke Little Farmers”. Dalam hasil penelitian tersebut satu kali kunjungan mendominasi respon pengunjung lebih dari 75%. Hanya sebagian kecil yang menjadi *repeater* di Little Farmers.

Pada tahun 1990 Morley dalam Ross (1998) mengungkapkan dampak fasilitas dan pelayanan pada wisatawan pada umumnya diabaikan, padahal dampak itu bisa memainkan peranan yang penting, bukan hanya untuk wisatawan sendiri, tetapi juga bagi permintaan, melalui penyebaran informasi dari mulut ke mulut, saran dan kunjungan ulang. Selain itu hubungan antara fasilitas dan pelayanan dengan permintaan akan pariwisata akan bersifat timbal balik meskipun permintaan sampai batas tertentu banyak ditentukan oleh penawaran pelayanan dan fasilitas. Permintaan pengunjung akan terjadi karena

adanya kepuasan saat kunjungan sebelumnya.

Adanya fenomena-fenomena yang terjadi tersebut, membuat hal ini menjadi perlu untuk diteliti agar dapat mengatasi beberapa masalah yang telah dijelaskan dan diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke Little Farmers. Tentunya hal ini juga akan berpengaruh terhadap beberapa hal terkait seperti tingkat kunjungan, pendapatan tempat ini, citra destinasi wisata dan daya saing.

## METODE

Lokasi penelitian berada di Little Farmers yang merupakan bagian dari Unit Usaha Tani Koperasi Karyawan PT. Bio Farma. Little Farmers terletak di Desa Kertawangi, RT. 03/ RW. 02, Kecamatan Cisarua–Lembang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat. Tepatnya berada di jalan Kolonel Matsuri No. 339 Cisarua–Lembang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif.

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah. Dalam penelitian survei ini, dilakukan evaluasi serta perbandingan terhadap hal-hal yang telah dilakukan orang dalam menangani situasi atau masalah yang serupa dan hasilnya digunakan dalam pembuatan rencana dan pengambilan keputusan di masa mendatang. Penelitian dilakukan terhadap sejumlah individu atau unit, baik secara sensus maupun dengan sampel (Misbahuddin dan Hasan, 2013).

Metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang datanya dapat

diukur sehingga dapat menggunakan statistik dalam pengujiannya. Penelitian kuantitatif mengikuti proses deduktif-induktif, maksudnya yakni suatu proses pengambilan kesimpulan dari umum ke khusus (Kontur, 2003).

Untuk mengetahui besarnya pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung digunakan alat analisis data yaitu *SPSS 21.0 For Windows* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Jumlah sampel diperoleh berdasarkan populasi pengunjung yang datang ke Little Farmers pada tahun 2014 yaitu sebanyak 10.439 pengunjung. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dan pedoman wawancara. Kuesioner disebarkan langsung kepada pengunjung yang datang ke Little Farmers. Setelah kuesioner disebarkan selanjutnya adalah melakukan uji validitas dan realibilitas. Hal ini bertujuan untuk menguji kelayakan instrumen untuk dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu dua variabel bebas dan satu variabel terikat, sehingga digunakan proses analisis regresi berganda. Analisis regresi mensyaratkan data yang digunakan adalah interval. Dikarenakan dalam penelitian ini data yang digunakan diasumsikan data ordinal, maka terlebih dahulu perlu dilakukan transformasi data menjadi interval menggunakan *methode of successive interval* (MSI) dengan bantuan program STAT97. Data yang sudah diubah skalanya menjadi interval baru dapat di uji hipotesisnya dengan persyaratan uji regresi yaitu uji asumsi klasik yang meliputi, uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas kemudian mencari persamaan regresinya. Setelah itu menghitung koefisien korelasi berganda dan koefisien determinasi. Barulah dapat diuji hipotesisnya secara simultan (uji F) atau secara parsial (uji t).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Little Farmers terletak di jalan Kolonel Matsuri No. 339 Cisarua, Kabupaten Bandung Barat yang merupakan program wisata berkebun dan merupakan salah satu unit kerja yang berada di bawah Unit Agribisnis Koperasi Karyawan PT. Bio Farma (K2BF). Pada awalnya program ini ditujukan untuk anak-anak usia TK sampai SD. Namun dengan seiring terus berkembangnya unit usaha ini, saat ini sasaran dari program agrowisata meningkat hingga SMP dan SMA.

Pada awalnya Unit Agribisnis Koperasi Karyawan PT. Bio Farma menerima rombongan guru dari Yayasan Salman Al Farisi yang mencari kebun yang akan digunakan sebagai sarana pengenalan sayuran kepada anak didiknya sekitar tahun 1997. Setelah melakukan kunjungan dan mendapat materi pengenalan tanaman dan cara bercocok tanam, 3 bulan kemudian rombongan Yayasan Al Farisi kembali datang kembali untuk memanen tanaman yang mereka tanam sebelumnya. Pada kunjungan ini, pihak Al Farisi banyak memberikan masukan dan saran kepada Manajemen di Unit Agribisnis Koperasi Karyawan PT. Bio Farma. Kegiatan berkebun ini terus berkembang dan banyak dikunjungi oleh sekolah-sekolah di sekitar Bandung dengan informasi *word of mouth*.

Nama Little Farmers atau petani cilik sendiri tercetus pada saat menerima kunjungan dari TK Istiqomah sekitar tahun 2000. Sejak saat itu pengunjung terus meningkat bahkan dalam satu minggu bisa menerima tiga kunjungan sekolah, sementara instruktur yang ada hanya dua orang, sehingga dicoba untuk merekrut instruktur sebagai tenaga paruh waktu.

- a. Little Farmers diresmikan pada tahun 2004 dengan kegiatan awal adalah berkebun dan beternak. Seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan maka dilakukan penambahan jenis permainan yang bekerjasama dengan warga sekitar dan

memberikan hasil yang diperoleh dengan persentase bagi hasil yang telah disepakati sebelumnya. Pelayanan dan jenis permainan yang ditawarkan agrowisata Little Farmers antara lain: Berkebun dan Beternak. Kegiatan ini mengajak pengunjung baik dari sekolah, instansi/perusahaan, maupun keluarga untuk mengenal secara langsung bagaimana cara bercocok tanam mulai dari persemaian, pengolahan lahan, penanaman, sampai panen serta beternak mulai dari memberi makan hewan ternak, pengenalan jenis-jenis hewan, hingga pemanfaatan kotoran hewan (sapi) menjadi bahan baku bio gas. Hasil panen yang diperoleh di lahan juga dapat dibawa pulang oleh pengunjung.

b. *Family Gathering*

Kegiatan ini biasanya dimulai dengan *Ice Breaking* terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan dengan beberapa permainan *outing* yang jumlah permainannya dapat ditentukan oleh pengunjung. Kegiatan ini dikhususkan bagi pengunjung dari perusahaan atau rombongan dari beberapa keluarga yang bertujuan untuk mempererat hubungan atau kekompakan antar keluarga atau hubungan antar rekan kerja dalam satu perusahaan. Kegiatan ini terdiri dari beberapa permainan *outing* yang dikhususkan bagi pengunjung dari perusahaan atau rombongan dari beberapa keluarga yang bertujuan untuk mempererat hubungan antar anggota keluarga atau hubungan antar rekan kerja dalam satu perusahaan.

c. *Flying Fox* dan *Two Lines Bridge*

Kegiatan *Flying Fox* ini disesuaikan dengan tingkat kebutuhan, dalam hal ini disesuaikan untuk anak TK dan SD. Kegiatan ini membutuhkan keberanian karena pengunjung akan meluncur dari ketinggian 12 meter. *Two Lines Bridge* biasanya dilakukan

sebelum *Flying Fox*, karena dua kegiatan ini merupakan satu paket rangkaian *outing* yang ada di Little Farmers. Pengunjung harus menyebrangi tali tambang baja setelah itu naik ke atas pohon untuk melakukan *Flying Fox*.

d. Mini arum jeram

Kegiatan ini terletak di belakang *office* dari Little Farmers. Untuk melakukan kegiatan ini, terlebih dahulu yang harus diperhatikan adalah debit air. Apabila sedang musim kemarau, kegiatan ini tidak dapat dilakukan karena debit air cenderung kecil. Disini, pengunjung diajak untuk menyusuri sungai dengan menggunakan perahu karet, akan tetapi untuk pengunjung yang memiliki berat badan diatas 30 kg kegiatan yang dilakukan adalah menyusuri sungai dengan berjalan kaki.

e. Menunggang Kuda

Kegiatan ini mengajak pengunjung untuk mengelilingi area Little Farmers, rute yang dilalui adalah kawasan budidaya rumput gajah yang berada di belakang area berkebun.

f. ATV

Jenis ATV yang ditawarkan disini ada 2, yang pertama ATV dengan kapasitas 1 orang, dan yang kedua adalah ATV dengan kapasitas 4 orang. Rute yang dilalui ATV sama dengan rute yang dilalui untuk kegiatan berkuda.

g. Pelatihan Agribisnis

Kegiatan ini menitik beratkan pada pelatihan yang di khususkan pada pengunjung yang ingin belajar tentang sayuran atau agribisnis secara mendalam. Pelatihan agribisnis dilakukan dengan memberikan teori singkat dan praktik langsung di lapangan.

Untuk kegiatan dan paket wisata yang ditawarkan oleh Little Farmers akan disajikan dalam tabel 1, 2 dan 3:

**Tabel 1.**  
**Daftar Paket wisata Little Farmers**

Paket	Harga	Keterangan	Fasilitas
Berkebun	@ Rp 38.000.00,- (minimal 25 peserta) @ Rp 40.000.00,-	Berkebun: - Mencangkul - Menanam - Pengenalan tanaman sayuran & buah - Panen sayuran Beternak: - Memberi makan kelinci, domba, sapi	- Pemandu - LKS berkebun - Hasil panen - Susu cup - Souvenir LF - Saung istirahat
Berkebun plus	@ Rp 63.500.00,- (minimal 25 peserta) @ Rp 65.000.00,-	Berkebun: - Mencangkul - Menanam - Pengenalan tanaman sayuran & buah - Panen sayuran. Beternak: - Memberi makan kelinci, domba, sapi - Permainan tangkap kelinci* *Bisa diganti dengan permainan dengan harga yang sama	- Pemandu - LKS berkebun - Hasil panen - Susu cup - Souvenir LF - Saung istirahat
Berkebun Super Sains	@ Rp 55.000.00,- (minimal 25 peserta) @ Rp 57.500.00,-	- Berkebun - Beternak - Pendalaman materi IPA (sesuai jenjang) - Pengelompokan tumbuhan dan hewan - Pengenalan tabulampot (tanaman buah dalam pot)	- Pemandu - LKS Super Sains - Hasil panen - Susu cup - Souvenir LF - Saung istirahat

		- Proses pengomposan dan pengenalan biogas - Pengetahuan lingkungan	
--	--	--	--

Sumber: *Manajemen Little Farmers (2016)*

**Tabel 2.**  
**Paket Pendukung Di Little Farmers**

Paket	Harga	Keterangan	Fasilitas
Keluarga / umum	@ Rp 45.000.00,-	Berkebun dan beternak	Pemandu Hasil panen Souvenir LF Minuman ringan Saung istirahat
Program Pelatihan Agribisnis	-	Tabulampot, Ternak Kelinci, Budidaya sayuran Budidaya jamur tiram. Budidaya bunga mawar, Apotek hidup dan Vertikultur	Modul pelatihan Teori & praktik Snack & makan siang Bibit buah / sayuran Konsultasi pasca pelatihan
Little Farmers Go To School	Rp 1.000.000,- /paket sekolah	Program kebun sains terpadu, Pengelolaan taman sekolah, Berkebun buah dan sayur, Pelatihan motivasi belajar, Bengkel berhitung	-

Sumber: *Manajemen Little Farmers (2016)*

**Tabel 3.**  
**Pilihan Permainan di Little Farmers**

Pilihan Permainan	Harga Tiket
Ice Breaking	@ Rp 15.000.00,-
Fun Game	@ Rp 25.000.00,-
Team Building	@ Rp 50.000.00,-
Tangkap Kelinci	@ Rp 25.000.00,-
Mini Arum Jeram	@ Rp 10.000.00,-
Tangkap Ikan	@ Rp 10.000.00,-
Water War	@ Rp 10.000.00,-
Berkuda	@ Rp 10.000.00,-
ATV Besar (5 orang)	@ Rp 10.000.00,-
ATV Kecil (1 orang)	@ Rp 20.000.00,-
Tangkap ayam Pelangi	@ Rp 15.000.00,-

Dewi Arum Wulandari, Darsiharjo, dan Reiza Miftah Wirakusuma: Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung di Little Farmers Kabupaten Bandung Barat

Paint Ball	@ Rp 95.000.00,-
Shooting Target	@ Rp 10.000.00,-
Panahan	@ Rp 10.000.00,-

Sumber : *Manajemen Little Farmers (2016)*

Adapun fasilitas-fasilitas yang dimiliki Little Farmers yaitu sebagai berikut:

- *Front Office*
- 6 Saung Utara
- 7 Saung Selatan
- 5 Toilet Umum
- Tempat Cuci Tangan
- Warung Makan
- Aula Terbuka
- Mushola
- Tempat Parkir
- Pos Keamanan

**Profil Pengunjung yang Datang ke Little Farmers Kabupaten Bandung Barat.**

Sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan yaitu 100 responden yang diambil secara *random*, maka setelah responden mengisi kuesioner diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Profil Pengunjung Berdasarkan Asal Daerah

Mayoritas pengunjung yang datang ke Little Farmers berasal dari Kota Bandung yaitu sebanyak 57%. Disusul dengan pengunjung asal Kota Cimahi sebesar 22%, selanjutnya ada dari Kab. Bandung Barat sebesar 9% dan sisanya sebesar 8% dari Luar Bandung, kemudian 4% dari Kab. Bandung. Hal ini karena lokasi nya yang terjangkau dari Kota Bandung dan Kota Cimahi.

2. Profil Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin

Sebagian besar pengunjung yang datang ke Little Farmers adalah perempuan dengan persentase sebesar 77% dan sebesar 23% sisanya adalah laki-laki. Hal ini karena kebanyakan pengunjung merupakan grup dari sekolah PAUD, TK maupun SD yang diantar oleh ibunya.

3. Profil Pengunjung Berdasarkan Usia

Pengunjung yang datang ke Little Farmers kebanyakan berada pada rentang usia 26–33 tahun yaitu sebesar 42%. Sebesar 37% berada pada rentang usia 17–25 tahun. Hal ini karena responden merupakan guru dan orang tua.

4. Profil Pengunjung Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pengunjung yang datang didominasi oleh tingkat pendidikan terakhir S1 yaitu sebesar 50%. Disusul oleh pengunjung berpendidikan terakhir SMA sebesar 39%.

5. Profil Pengunjung Berdasarkan Penghasilan

Sebesar 33% dari pengunjung memiliki penghasilan dengan rentang Rp. 1.000.000,- Rp. 2.000.000,- disusul dengan rentang penghasilan Rp. 2.000.001,- - Rp. 3.000.000,- sebanyak 32%. Sedangkan sebesar 22% berada pada rentang penghasilan lebih dari Rp. 3.000.000,-. Dan sisanya sebesar 13% berada pada rentang penghasilan kurang dari Rp. 1.000.000,-.

6. Profil Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan

Sebesar 32% pengunjung yang datang ke Little Farmers berprofesi sebagai guru, kemudian sebesar 28% pengunjung adalah seorang ibu rumah tangga, sebesar 12% diantaranya adalah seorang wiraswasta, 11% bekerja pada perusahaan swasta, 8% merupakan mahasiswa, dan 3% merupakan pegawai negeri sipil. Sisanya sebesar 6% memiliki pekerjaan diluar pilihan.

**Pengalaman Berkunjung**

1. Pengalaman Berkunjung Berdasarkan Banyaknya Kunjungan

Sebanyak 81% responden baru pertama kali berkunjung ke Little Farmers. Sebesar 11% telah berkunjung sebanyak 2 kali. Hanya

sebagian kecil yang menjadi *repeater guest*.

2. Pengalaman Berkunjung Berdasarkan Kesiediaan Datang Kembali

Sebagian besar dari pengunjung yang datang ke Little Farmers bersedia untuk datang kembali yaitu sebesar 58%. Tetapi 42% diantaranya berpendapat bahwa tidak bersedia untuk melakukan kunjungan ulang.

3. Pengalaman Berkunjung Berdasarkan Sumber Informasi

Sebagian besar pengunjung mengetahui informasi mengenai Little Farmers dari sekolah yaitu sebanyak 53% pengunjung, 15% diantaranya mendapat informasi dari teman. Sebesar 14% mengetahui Little Farmers karena adanya sosialisasi dari pihak manajemen. Internet atau sosial media memberikan kontribusi sebesar 10% sebagai sumber informasi.

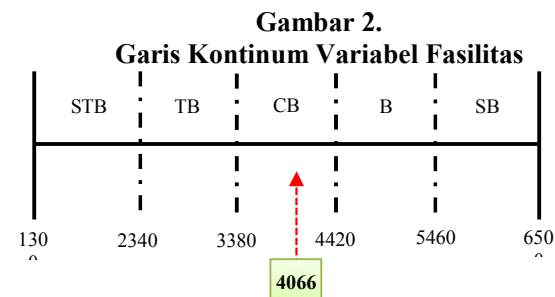
4. Pengalaman Berkunjung Berdasarkan Kesiediaan Merekomendasikan

Sebanyak 59% pengunjung bersedia merekomendasikan Little Farmers kepada kerabatnya, akan tetapi 41% lainnya tidak bersedia merekomendasi. Sebagian pengunjung tidak merekomendasikan tempat ini, hal ini disebabkan karena rendahnya tingkat kepuasan yang didapat saat pengunjung datang. Rekomendasi ini menjadi penting untuk keberlangsungan suatu tempat wisata, karena termasuk dalam media promosi.

Setelah karakteristik pengunjung diketahui hasilnya, maka penelitian dilanjutkan dengan melakukan perhitungan skor setiap variabel yang akan dikategorikan kedalam garis kontinum.

Berikut ini perhitungan rekapitulasi variabel fasilitas dalam garis kontinum:

- Nilai Indeks Maksimum  $5 \times 13 \times 100 = 6500$
- Nilai Indeks Minimum  $1 \times 13 \times 100 = 1300$
- Jarak Interval  $= (6500 - 1300) : 5 = 1040$
- Persentase Skor  $(4066 : 6500) \times 100\% = 62,55\%$



Sumber: *Diolah Oleh Peneliti (2016)*

Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat diketahui jika variabel fasilitas berada pada kategori **cukup baik** dengan persentase nilai sebesar 62,55% dari nilai maksimum. Menurut wawancara dengan beberapa pengunjung yang datang, mereka menilai warung makan yang ada di Little Farmers sangatlah terbatas dan juga makanan yang disediakan sangatlah kurang beragam. Ketersediaan toilet yang terbatas karena banyaknya toilet yang tidak dapat digunakan, lingkungan yang kurang terawat seperti banyaknya rumput liar yang tumbuh khususnya di area parkir pengunjung menjadi beberapa alasan penilaian pengunjung. Peralatan outbound yang harus dipesan terlebih dahulu membuat keterbatasan aktivitas yang dapat dilakukan oleh pengunjung yang langsung datang ke lokasi Little Farmers.

Berikut ini tanggapan pengunjung mengenai variabel kualitas pelayanan:

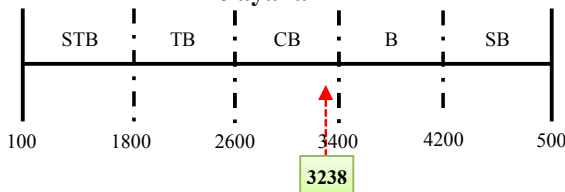
- Nilai Indeks Maksimum  $5 \times 10 \times 100 = 5000$
- Nilai Indeks Minimum  $1 \times 10 \times 100 = 1000$
- Jarak Interval  $= (5000 - 1000) : 5 = 800$



- Persentase Skor  
 $(3238 : 5000) \times 100\% = 64,76\%$

- Persentase Skor  
 $(3728 : 6000) \times 100\% = 62,13\%$

**Gambar 3.**  
**Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan**



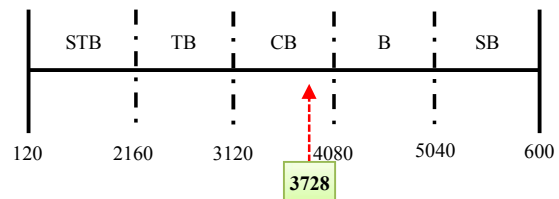
Sumber: *Diolah Oleh Peneliti (2016)*

Dengan penilaian yang didapat, variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori **cukup baik**. Hal ini disebabkan karena pengunjung yang merasa kurang efektif antara jumlah anak yang dipandu dengan jumlah fasilitator/ pemandu, biaya yang dikeluarkan untuk paket wisata dinilai kurang sesuai dengan fasilitas yang didapat pengunjung. Dalam bidang jasa terutama dalam industri pariwisata, kualitas pelayanan sangat diperhatikan oleh pengunjung, karna dapat langsung dirasakan. Pelayanan juga sering berkaitan dengan SDM, maka dari itu SDM yang bekerja di bidang ini harus memiliki kompetensi dalam memberikan segala hal yang dibutuhkan pengunjung, karena pengunjung sebagai penikmat, pembeli sekaligus penilai dari penjual jasa pelayanan tersebut.

Berikut ini perhitungan garis kontinum variabel kepuasan pengunjung:

- Nilai Indeks Maksimum  
 $5 \times 12 \times 100 = 6000$
- Nilai Indeks Minimum  
 $1 \times 12 \times 100 = 1200$
- Jarak Interval =  $(6000 - 1200) : 5$

**Gambar 4.**  
**Garis Kontinum Variabel Tingkat Kepuasan Pengunjung**



Sumber: *Diolah Oleh Peneliti (2016)*

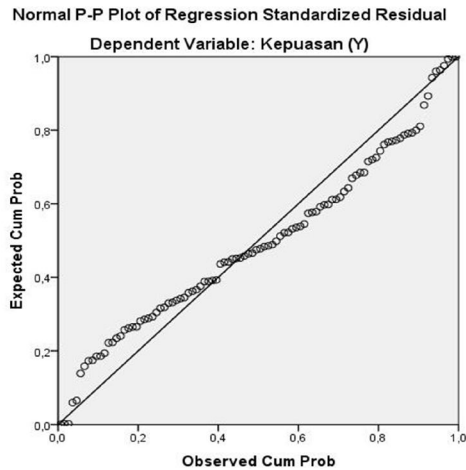
Variabel tingkat kepuasan pengunjung mendapatkan persentase skor sebesar 62,13% dari skor maksimum, sehingga masih berada pada kategori **cukup baik**. Fenomena ini disebabkan karena banyaknya produk wisata yang hanya menjadi vendor sehingga adanya keterbatasan aktivitas yang dapat dilakukan jika pengunjung tidak melakukan pemesanan terlebih dahulu. Hal tersebut yang menjadi salah satu alasan rendahnya tingkat kepuasan pengunjung.

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi residual ( $e$ ) berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi linier yang baik seharusnya memiliki nilai residu yang berdistribusi normal. Diperoleh hasil uji dengan grafik sebagai berikut:

**Gambar 5.**  
**Grafik Normal Probability Plot**



Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2016)

Dapat dilihat titik-titik atau data residu yang ada menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal dan memenuhi kriteria uji normalitas.

2. Uji Multikolineritas

Pengujian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen (bebas) dalam sebuah model regresi linear berganda saling berkorelasi sempurna dengan variabel lainnya atau tidak. Model regresi linier berganda yang baik seharusnya terbebas dari masalah multikolineritas. Diperoleh hasil seperti yang terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.**  
**Hasil Pengujian Asumsi Multikolineritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Fasilitas (X1)	.555	1.801
Pelayanan (X2)	.555	1.801

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan (Y)

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2016)

Data menunjukkan kedua variabel bebas memiliki nilai tolerance lebih dari 0,10 serta nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini terbebas dari

masalah multikolineritas antar variabel bebas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik memiliki kriteria terbebas dari masalah heteroskedastisitas. Uji ini bertujuan untuk menguji homogenitas varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Diperoleh grafik *scatterplot* seperti gambar

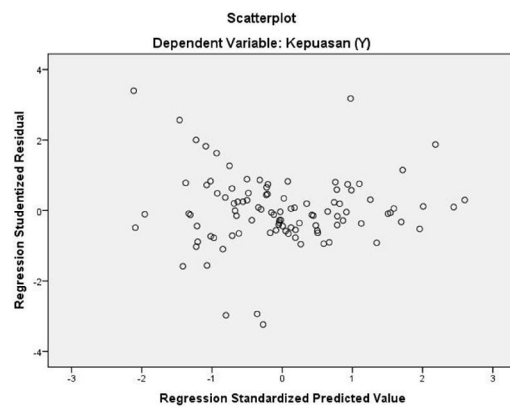
**Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	.392	.186				
Fasilitas (X1)	.568	.075	.560	7.532	.000	.796
Pelayanan (X2)	.360	.076	.354	4.765	.000	.727

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan (Y)

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2016)

**Gambar 6.**  
**Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas**



Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2016)

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan tidak terdapat pola yang jelas, serta titik menyebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi yang akan dibentuk terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

**Regresi Linier Berganda**

Diperoleh hasil estimasi regresi linier berganda dengan hasil seperti pada tabel berikut:

**Tabel 6.**  
**Koefisien Korelasi Berganda**

Persamaan regresi yang menjelaskan pengaruh fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap tingkat kepuasan pengunjung (Y) adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,392 + 0,568 X_1 + 0,360 X_2$$

Dimana:

Y = Tingkat Kepuasan Pengunjung

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X1 = Fasilitas

X2 = Kualitas Pelayanan

Pada persamaan regresi di atas, dapat diketahui bahwa kedua koefisien regresi ( $\beta$ ) bertanda positif yang menunjukkan semakin baiknya fasilitas dan kualitas pelayanan, akan berdampak juga terhadap semakin baiknya tingkat kepuasan pengunjung, sebaliknya jika fasilitas dan kualitas pelayanan yang tidak baik, akan menghasilkan tingkat kepuasan pengunjung yang tidak baik juga.

### Koefisien Korelasi Berganda

Koefisien korelasi berganda ini digunakan untuk mengetahui derajat asosiasi atau kekuatan hubungan yang terjadi antara fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan dengan tingkat kepuasan pengunjung. Diperoleh hasil pengujian seperti tabel 7.

**Tabel 7.**  
**Koefisien Determinasi Simultan**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model	Standardized Coefficients	Correlations	Partial Coefficient of Determination
	Beta	Zero-order	
Fasilitas (X <sub>1</sub> )	0,560	0,796	44,5%
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	0,354	0,727	25,8%
Total Effect			70,3%

Sumber: *Diolah Oleh Peneliti (2016)*

Berdasarkan tabel 7. menunjukkan bahwa nilai korelasi simultan (R) yang diperoleh adalah sebesar 0,838. Skor tersebut termasuk dalam kategori adanya

hubungan yang sangat kuat dikarenakan berada pada interval korelasi antara 0,80 –

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,838 <sup>a</sup>	.703	.697	.40258

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>), Fasilitas (X<sub>1</sub>)

b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan (Y) 1,000.

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan nilai yang menunjukkan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap tingkat kepuasan pengunjung (Y). Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 8.

**Tabel 8.**  
**Koefisien Determinasi Parsial**

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,838 <sup>a</sup>	.703	.697	.40258

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>), Fasilitas (X<sub>1</sub>)

b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan (Y)  
Sumber: *Diolah Oleh Peneliti (2016)*

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai R-square yang diperoleh adalah sebesar 0,703 (70,3%). Hasil tersebut menunjukan jika fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2), secara simultan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 70,3% terhadap tingkat kepuasan pengunjung, sedangkan (1-R<sup>2</sup>) sebesar 29,7% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti.

Untuk mengetahui kontribusi pengaruh secara parsial, dapat diketahui dari hasil perkalian antara nilai beta yang merupakan koefisien regresi terstandarkan (*standardized coefficients*) dengan zero-

order yang merupakan korelasi parsial. Hasil perhitungan koefisien determinasi secara parsial dapat dilihat pada tabel 8.

Dapat dilihat bahwa aspek fasilitas memberikan kontribusi sebesar 44,5% terhadap tingkat kepuasan pengunjung, sedangkan aspek kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 25,8% terhadap tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke Little Farmers. Sehingga total kontribusi pengaruh yang diberikan oleh kedua variabel tersebut adalah sebesar 70,3%.

**Uji Hipotesis Simultan**

Rumusan hipotesis simultan yang akan diuji adalah sebagai berikut:

$H_0 : \beta_{1,2} = 0$

Fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung.

$H_a : \beta_{1,2} \neq 0$

Fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung.

Taraf signifikansi ( $\alpha$ ) yang digunakan sebesar 0,05 atau 5%.

Kriteria pengambilan keputusan uji simultan:

- 1)  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .
- 2)  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$ .

Uji statistika yang digunakan untuk menguji hipotesis simultan ini adalah uji F. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 9.

**Tabel 9.**  
**Uji F (Simultan)**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	37.150	2	18.575	114.612	,000 <sup>b</sup>
Residual	15.721	97	.162		
Total	52.871	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

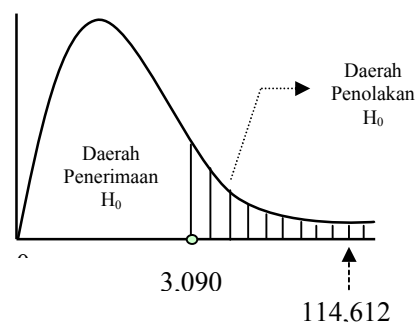
b. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Fasilitas (X1)

Sumber: *Diolah Oleh Peneliti (2016)*

Pada tabel 9. dapat dilihat nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh adalah sebesar 114,612 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai  $F_{tabel}$  yang digunakan sebagai nilai kritis dalam uji simultan ini adalah sebesar 3,090. Dengan begitu nilai  $F_{hitung}$  untuk model regresi linier berganda yang diuji sebesar 114,612 jauh lebih besar daripada 3,090 ( $F_{tabel}$ ), sehingga keputusan untuk uji hipotesis simultan adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dari nilai signifikansi juga dapat dilihat bahwa nilai Sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Secara visual, daerah penolakan maupun penerimaan  $H_0$  dapat digambarkan seperti pada gambar 6.

**Gambar 7.**

**Kurva Hipotesis Simultan Pengaruh dari Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung**



Sumber: *Diolah Oleh Peneliti (2016)*

Pada gambar 7. menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  berada didaerah penolakan  $H_0$ , maka dari itu  $H_a$  diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek fasilitas dan aspek kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung.

**Uji Hipotesis Parsial**

Uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial adalah uji t. Taraf signifikansi ( $\alpha$ ) yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5%. Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1)  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .
- 2)  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ .

Nilai t tabel dari tabel distribusi t pada taraf signifikansi sebesar 5% dengan df1 sebanyak 2 dan df 2  $[n(100)-k(3)]$  sebesar 97 untuk pengujian dua pihak (*two tailed*) diperoleh nilai t tabel sebesar 1,985.

Secara lebih jelas, rumusan hipotesis yang diuji adalah sebagai berikut:

#### **Hipotesis I**

$H_0 : \beta_1 = 0$

Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung.

$H_a : \beta_1 \neq 0$

Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung.

Taraf signifikansi ( $\alpha$ ) yang digunakan sebesar 5%.

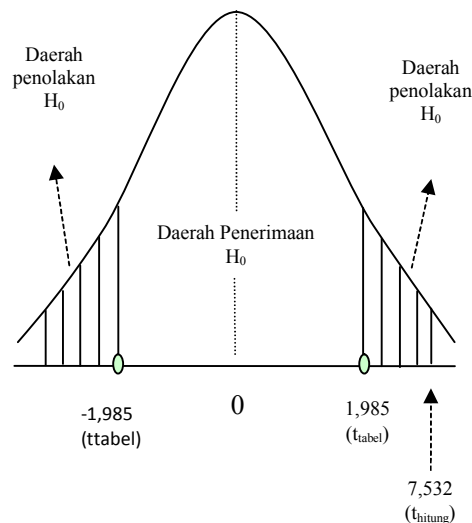
Kriteria pengambilan keputusan uji parsial:

- 1) Tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$  jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$
- 2) Terima  $H_0$  dan tolak  $H_a$  jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$

Nilai thitung untuk fasilitas adalah sebesar 7,532. Nilai t tabel yang digunakan sebagai nilai kritis dalam uji parsial ini adalah sebesar 1,985. Secara visual, daerah penolakan  $H_0$  maupun penerimaan  $H_0$  dapat digambarkan seperti pada gambar 8.

**Gambar 8.**

#### **Kurva Hipotesis Parsial Pengaruh Fasilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung**



Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2016)

Pada gambar kurva hipotesis parsial di atas, dapat dilihat nilai thitung untuk aspek fasilitas adalah sebesar 7,532 berada di daerah penolakan  $H_0$ , sehingga keputusan uji hipotesis adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dari nilai signifikan pada tabel 4.27. dapat dilihat bahwa nilai Sig. untuk aspek fasilitas sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha$ ). Hal tersebut menunjukkan jika fasilitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung, artinya semakin baik fasilitas yang disediakan, maka akan semakin baik juga tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke Little Farmers.

#### **Hipotesis II**

$H_0 : \beta_2 = 0$

Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung.

$H_a : \beta_2 \neq 0$

Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung.

Taraf signifikansi ( $\alpha$ ) yang digunakan sebesar 5%.

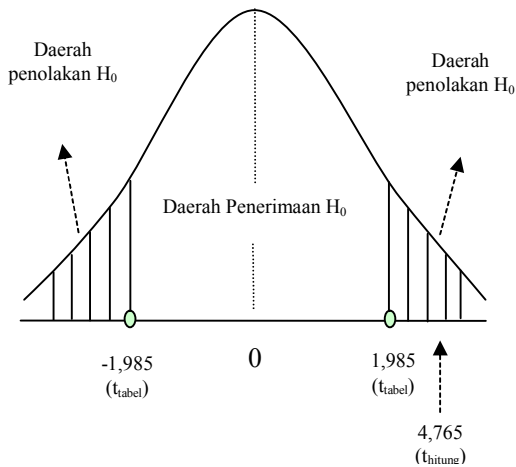
Kriteria pengambilan keputusan uji parsial:

- 1) Tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$  jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$
- 2) Terima  $H_0$  dan tolak  $H_a$  jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$

Nilai  $t_{hitung}$  untuk fasilitas adalah sebesar 4,765. Nilai t tabel yang digunakan sebagai nilai kritis dalam uji parsial ini adalah sebesar 1,985. Secara visual, daerah penolakan  $H_0$  maupun penerimaan  $H_0$  dapat digambarkan seperti pada gambar 9.

**Gambar 9.**

#### **Kurva Hipotesis Parsial Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung**



Sumber: *Diolah Oleh Peneliti (2016)*

Pada gambar kurva hipotesis parsial di atas, dapat dilihat nilai thitung untuk aspek kualitas pelayanan adalah sebesar 4,765 berada di daerah penolakan  $H_0$ , sehingga keputusan uji hipotesis adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dari nilai signifikan untuk aspek kualitas pelayanan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha$ ). Hal tersebut menunjukkan jika kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung, maka akan semakin baik juga tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke Little Farmers.

**SIMPULAN**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Berdasarkan dari hasil penelitian dengan perhitungan secara statistik dan hasil wawancara dengan beberapa pengunjung yang datang ke Little Farmers, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan fasilitas yang disediakan oleh Little Farmers menurut garis kontinum berada pada kategori sudah cukup baik. Hal ini disebabkan karena kurang beragam serta terbatasnya warung makan yang ada di Little Farmers, ketersediaan toilet yang terbatas

karena banyaknya toilet yang tidak dapat digunakan, lingkungan yang kurang terawat seperti banyaknya rumput liar yang tumbuh khususnya di area parkir pengunjung dan peralatan outbound yang harus dipesan terlebih dahulu membuat keterbatasan aktivitas yang dapat dilakukan oleh pengunjung yang langsung datang ke lokasi Little Farmers.

2. Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan Little Farmers kepada pengunjung dalam garis kontinum termasuk kedalam kategori sudah cukup baik. Hal ini disebabkan karena pengunjung yang merasa kurang efektif antara jumlah anak yang dipandu dengan jumlah fasilitator/ pemandu, biaya yang dikeluarkan untuk paket wisata dinilai kurang sesuai dengan fasilitas yang didapat pengunjung.
3. Tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke Little Farmers termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini disebabkan karena banyaknya produk wisata yang hanya menjadi vendor sehingga adanya keterbatasan aktivitas yang dapat dilakukan jika pengunjung tidak melakukan pemesanan terlebih dahulu.
4. Berdasarkan hasil penelitian secara statistik besarnya kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel fasilitas dan variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung secara simultan sebesar 70,3% dan 29,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Ditinjau secara parsial bahwa variabel fasilitas memberikan kontribusi sebesar 44,5% sedangkan variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 25,8% terhadap tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke Little Farmers. Dalam

Dewi Arum Wulandari, Darsiharjo, dan Reiza Miftah Wirakusuma: Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung di Little Farmers Kabupaten Bandung Barat

variabel fasilitas indikator yang sangat berpengaruh ada pada fasilitas aktif seperti toilet, sedangkan dalam variabel kualitas pelayanan indikator yang sangat berpengaruh ada pada empati (emphaty) seperti keefektifan jumlah pemandu dengan jumlah anak yang dipandu.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Kontur, Ronny. (2003). *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. (2013). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Edisi ke-2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ross, Gleen. F. (1998). *The Psychology of Touris, Psikologi Pariwisata/Gleen Ross; pengantar, Toeti Heraty Noerhadi*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.