

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP DAYA TARIK WISATA TERSERTIFIKASI CHSE (STUDI KASUS CANDI BOROBUDUR)

Deni Dwi Ananti^{1*}, Ernova Rizki Asyarie²

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

E-mail: denidwiananti@stipram.ac.id^{1*}

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the application of CHSE in Borobudur Temple, to determine the level of visitor satisfaction when visiting a CHSE-certified Tourist Attraction, and to determine visitor confidence in CHSE certification at Borobudur Temple. The method used is a mixed method with Importance Performance Analysis (IPA). The data technique used observation, questionnaires and interviews with managers. The results of this study indicate that the implementation of CHSE at Borobudur Temple with its available management, checking the temperature before entering the area, implementing non-cash payments, implementing non-cash payments, warning warnings, waste management systems, and maintaining cleanliness with a zoning system. The level of visitor satisfaction with the CHSE certification reached 92.76 which is in line with expectations and based on the analysis of the Important Performance Analysis chart and 51% of respondents said CHSE is very important in a visit to a tourist attraction.

Keywords: Borobudur Temple; CHSE; Tourist Satisfaction

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui penerapan CHSE pada Candi Borobudur, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung saat mengunjungi Daya Tarik Wisata tersertifikasi CHSE, dan mengetahui kepercayaan pengunjung terhadap sertifikasi CHSE di Candi Borobudur. Metode yang digunakan adalah metode campuran dengan *Importance Performance Analysis* (IPA). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan wawancara terhadap pengelola. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan CHSE pada Candi Borobudur dengan tersedianya pengelolaan antrean, pengecekan suhu sebelum masuk kawasan, penerapan pembayaran non tunai, himbauan berupa rambu-rambu peringatan, sistem pengelolaan sampah, dan menjaga kebersihan dengan sistem zonasi. Tingkat kepuasan pengunjung terhadap sertifikasi CHSE mencapai 92,76 sudah sesuai dengan harapan dan berdasarkan analisis grafik *Importance Performance Analisis* dan 51% responden menyatakan sertifikasi CHSE sangat penting dalam keputusan berkunjung ke suatu daya tarik wisata.

Kata Kunci: Candi Borobudur; CHSE; Kepuasan Wisatawan

PENDAHULUAN

Kemunculan pandemi Covid-19 pada akhir 2019 lalu telah mengakibatkan penurunan diberbagai sektor khususnya sektor pariwisata yang berkontribusi sebagai sumber devisa unggulan Indonesia. Menurut Utami dan Kafabih (2021:388) usaha pariwisata yang terdampak mencapai 10.946 usaha dan 30.421 tenaga kerja wisata yang kehilangan pekerjaan. Data UNWTO menyebutkan bahwa pada sektor pariwisata mengalami penurunan lebih dari 70% pada Desember 2020 seperti kembali ke 30 tahun lalu. Hal ini sekaligus membuktikan bahwa dampak pandemi covid-19 sangatlah besar.

Fenomena ini juga dirasakan di Indonesia, terjadi penurunan 30% terhadap turis asing yang berkunjung ke Candi Borobudur pada Februari 2020 jika dibandingkan dengan Februari 2019 silam. Menyikapi hal itu, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mengeluarkan kebijakan sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*) bagi pelaku usaha pariwisata. Pada proses pembuatan panduan sertifikasi CHSE, kemenparekraf berkolaborasi dengan pihak industri wisata, pelaku pariwisata, pemerintah, dan akademisi dalam menyusun protokol kesehatan dengan acuan dari berbagai macam organisasi pariwisata dunia seperti UNWTO serta Kementerian Kesehatan yang kemudian diterapkan kepada usaha pariwisata seperti hotel, daya tarik wisata, restoran, dan usaha transportasi. Penerapan CHSE di daya tarik wisata menjadi salah satu cara untuk mewujudkan terciptanya rasa

aman ketika berada diluar rumah. Pada pelaksanaannya, sertifikasi CHSE akan diberikan melalui proses asesmen yang diselaraskan dengan panduan CHSE yang telah diterbitkan. Sertifikasi ini gratis dan diharapkan dengan penerapan CHSE ini akan memulihkan kepercayaan wisatawan sehingga dapat meningkatkan kunjungan wisatawan dan menggerakkan kembali roda perekonomian disektor pariwisata dan ekonomi kreatif. Namun disisi lain perlu dilakukanya kajian terkait sejauh mana daya tarik wisata yang telah tersertifikasi CHSE dalam menerapkan pedoman protokol tersebut yang berimbas pada kepuasan pengunjung.

Candi Borobudur adalah sebuah bangunan yang dulunya difungsikan sebagai tempat pemujaan dewa-dewa Budha. Adanya Candi Borobudur di Indonesia sekaligus membuktikan tingginya intelektualitas nenek moyang bangsa Indonesia karena Candi Borobudur adalah Candi Budha paling besar yang ada didunia. Saat ini, Candi Borobudur masih dimanfaatkan sebagai tempat ibadah bagi agama budha sekaligus menjadi daya tarik wisata. Candi Borobudur dikelola langsung oleh pemerintah melalui PT. Taman Wisata Candi Borobudur Prambanan Ratu Boko (Persero) atau PT. TWC. Perusahaan ini merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang terfokus pada bidang pariwisata secara khusus memiliki tujuan untuk mengupayakan agar daya tarik wisata yang dikelolanya dapat difungsikan sebagai daya tarik wisata yang bersifat rekreatif, kultural serta edukatif. PT. TWC berkomitmen akan mengenalkan daya tarik wisata yang

dikelolanya ke dunia internasional melalui berbagai macam hubungan kerjasama dengan negara lain. Atas kegigihannya, pada acara *BUMN Corporate Communications and Sustainability Summit* (BCOMSS) yang diselenggarakan pada Januari 2021, Menteri BUMN secara langsung memberikan penghargaan kepada PT TWC sebagai “*Social Media and Corporate Campaign*”. Penghargaan ini diberikan oleh menteri BUMN sebagai salah satu optimisme untuk membidik pariwisata ditengah pandemi melalui bentuk kampanye “*ready for safe tourism*” di media sosial. Karena keunikannya, UNESCO menetapkan Candi Borobudur sebagai situs warisan dunia sekaligus memiliki magnet tersendiri bagi para wisatawan untuk berlunjung.

Melihat potensi yang dimiliki oleh Candi Borobudur yang selaras dengan penerapan CHSE sebagai salah satu perwujudan pengembalian kepercayaan masyarakat untuk kembali berwisata maka Penulis tertarik untuk meneliti tentang Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Daya Tarik Wisata Tersertifikasi CHSE di Candi Borobudur (di bawah pengelolaan PT Taman Wisata Candi Persero). Melalui penelitian ini diharapkan memperoleh hasil berupa beberapa kriteria penerapan CHSE yang belum memuaskan menurut pengunjung sehingga dapat dijadikan rekomendasi didalam meningkatkan pelayanan penerapan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*).

TINJAUAN PUSTAKA

Daya Tarik Wisata

Penyebab seseorang memutuskan melakukan suatu perjalanan wisata adalah faktor pendukung (*Push Factor*) dan faktor penarik (*Pull Factor*). Faktor pendorong bersifat sosial psikologis sedangkan faktor penarik merupakan *destination specific* atribut. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 50 tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional Tahun 2010 - 2025 dijelaskan bahwa daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

Motivasi

Menurut Yusuf (2015), motivasi merupakan bentuk usaha memengaruhi perilaku seseorang demi tercapainya suatu tujuan. Untuk memunculkan motivasi seseorang dapat menggabungkan konsep kebutuhan, tujuan, dorongan dan imbalan. Darajat (2015) menambahkan motivasi adalah proses secara psikologis mencerminkan korelasi antara kebutuhan, sikap, persepsi, dan keputusan yang terjadi dalam diri.

Pengunjung

International Union of Official Travel Organization (IUOTO) Menyebutkan bahwa pengunjung merupakan semua orang yang mendatangi suatu negara atau tempat tinggal lain dengan maksud yang beraneka ragam terkecuali melakukan pekerjaan. Berikut merupakan

penggolongan pengunjung dalam dua kategori:

a) Wisatawan (*tourist*)

Pengunjung yang berjunjung minimal selama 24 jam di destinasi wisata yang mereka kunjungi dengan tujuan perjalanannya beraneka ragam. Tujuan perjalanan wisatawan dapat digolongkan kedalam klasifikasi sebagai berikut:

- 1) Pesiar (*leisure*), untuk keperluan, liburan, rekreasi, kesehatan, olahraga keagamaan, maupaun studi.
- 2) Hubungan dagang (*business*) konferensi, keluarga, misi, dan lain sebagainya.

b) Pelancong (*exursionist*)

Sama seperti wisatawan, pelancong merupakan Pengunjung yang berkunjung kurang dari 24 jam di destinasi wisata yang mereka kunjungi. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa arti pengunjung adalah seseorang yang melakukan kunjungan pada objek dan daya tarik wisata.

Kepuasan

Kepuasan adalah ungkapan emosi yang muncul dari seseorang, baik itu rasa senang atau rasa kecewa yang timbul setelah membandingkan kesan yang didapat terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya (Trimurti dan Utama 2020: 22). Kotler dan Amstrong (2018) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ialah tingkatan kinerja suatu barang atau jasa sesuai dengan yang menjadi harapan dari para pembeli.

Cleanliness, Health, Safety, & Environment Sustainable (CHSE)

CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability*) adalah Program dari Kemenparekraf untuk menstimulus keberlangsungan ekonomi masyarakat di masa pandemi Covid-19. Pada program ini berisikan tentang aturan-aturan yang harus diterapkan bagi para pengelola, pengusaha, dan pemandu wisata dalam upaya memenuhi kebutuhan pengunjung akan kebersihan, kesehatan serta keamanan dalam berwisata. Pelaksanaan CHSE sebelumnya telah diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 mengenai Protokol Kesehatan untuk Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian kenaikan masyarakat yang terjangkit Virus Corona.

1. Pelatihan penerapan CHSE ini telah dilakukan di beberapa tempat, seperti Desa Penggarit, Desa Surajaya, Desa Kaliprau, dan Desa Sikasur yang berfokus pada keselamatan wisatawan *homestay* (Nugraheni, K. S., Maria, A. D., & Octafian, R, 2020: 18-22). Kesadaran masyarakat akan CHSE mampu mempengaruhi peningkatan kualitas layanan suatu produk khususnya dibidang pariwisata Indonesia. Hal itu karena pedoman yang dibuat berfokus pada antisipasi penyebaran COVID-19, identifikasi kondisi masyarakat terduga terpapar COVID-19, serta upaya cepat tanggap insiden orang terpapar COVID-19. Pedoman

tersebut terbagi kedalam dua sub bagian yakni tata kelola kegiatan dan *Meeting, Incentive Trips, Conventions dan Exhibitions* (MICE) (Mahadewi, M., 2021).

METODE

Metode Campuran atau *Mix Methods* adalah metode yang Penulis pakai pada penelitian ini. Metode Campuran menurut Creswell (2016) adalah gabungan dari pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Sugiyono (2019) menambahkan Metode Campuran adalah jenis metode penelitian yang mengkombinasikan antara dua metode penelitian sekaligus dalam satu penelitian, yakni kualitatif dan kuantitatif sehingga data yang diperoleh lebih akurat, reliabel, objektif, dan komprehensif. Metode Campuran ini populer dan diterima oleh para peneliti karena dianggap memiliki hasil yang lebih baik daripada hanya satu pendekatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan CHSE di Candi Borobudur

Pada tanggal 20 November 2020 Candi Borobudur telah mendapatkan sertifikat CHSE dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dengan No. Sertifikat I Do Care: IL.04.02/1740/M-K/2020 dan berlaku hingga 20 November 2021. Berikut adalah sertifikat CHSE Candi Borobudur di laman resmi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Sejak mendapatkan sertifikasi CHSE, Candi Borobudur sangat konsen dalam pelaksanaan atraksi wisatanya. Hal ini dikarenakan agar wisatawan dapat

kembali mengunjungi candi borobudur tanpa rasa khawatir akan keamanan dari Candi Borobudur tersebut. Ada beberapa hal yang diatur dalam penerapan protokol kesehatan pada Candi Borobudur dimulai dari penyemprotan *disinsektan* pada mobil yang masuk ke area Candi, pengecekan suhu tubuh sebelum masuk, pengelolaan antrean, disediakan tempat cuci tangan di lokasi-lokasi strategis, dan tersedianya himbauan untuk selalu menggunakan *masker*, menjaga jarak antar pengunjung dan selalu mencuci tangan pada tempat yang telah disediakan.



Gambar 1
Sertifikat CHSE Candi Borobudur

(Sumber: <https://bit.ly/3EnrZn7>)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Candi Borobudur pada tanggal 07 Mei 2021 memperlihatkan penerapan protokol kesehatan pada Candi Borobudur sudah sangat baik. Pada pintu masuk awal, petugas akan menjelaskan terlebih dahulu kepada calon pengunjung mengenai tata tertib yang berlaku di Candi Borobudur. Apabila terdapat tamu yang keberatan dengan aturan tersebut, pengunjung dapat langsung meninggalkan area Candi Borobudur. Sebaliknya apabila tamu menyetujui aturannya, maka pengunjung akan dipersilahkan masuk. Pengelolaan

antrian pun sudah diterapkan sejak berada di pintu masuk.



Gambar 2

Penjelasan Tata Tertib Wisatawan

(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022)

Setelah itu, wisatawan akan diperiksa suhu tubuhnya oleh petugas. Apabila didapati suhu tubuh lebih dari 37,5 derajat, wisatawan diperkenankan untuk memeriksakan diri ke klinik terdekat.



Gambar 3

Pengecekan Suhu Tubuh Wisatawan

(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022)

Kemudian, wisatawan akan diarahkan untuk langsung mencuci tangan pada tempat cuci tangan yang telah disediakan di area pintu masuk.



Gambar 4

Area Cuci Tangan Candi

(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022)

Setelah pengunjung mencuci tangan, pengunjung akan diarahkan melewati bilik antiseptik yang didalamnya terdapat embun antiseptik. Hal ini bertujuan untuk membunuh bakteri yang melekat di pakaian dan barang bawaan pengunjung.



Gambar 5

Bilik Antiseptik Candi

(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022)

Setelah memasuki bilik antiseptik, pengunjung dipersilahkan menuju loket pembayaran untuk membeli tiket. Terdapat beberapa rambu-rambu tentang tata tertib pada sepanjang jalan menuju loket pembayaran. Sesampainya di loket pembayaran, pengunjung diharuskan membayar tarif masuk yang telah ditentukan dan untuk mendukung protokol kesehatan, Candi Borobudur menyediakan pembayaran non-tunai.

Bahkan, jika tamu berkenan membayar secara non-tunai, pengunjung akan mendapatkan potongan harga yang menarik.



Gambar 6

Loket Pembayaran Tiket Candi

(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022)

Setelah itu, pengunjung kembali di periksa barang bawaannya menggunakan *metal detector*. Pengecekan ini dilakukan agar menjamin keamanan pengunjung selama berada di kawasan Candi Borobudur.



Gambar 7

Pengecekan di Pintu Masuk

(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022)

Pada Kawasan Wisata Candi Borobudur terdapat tempat sampah tertutup yang dipisahkan antara sampah organik, non-organik, dan sampah *masker*. Terdapat pula mushola dan *toilet* yang bersih dan, tersedianya titik kumpul

pada kawasan Candi Borobudur, dan adanya jalur khusus penyandang disabilitas untuk kenyamanan berwisata.

Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Penerapan CHSE

Kepuasan pengunjung dilakukan dengan Kuesioner yang dibagikan ke pengunjung yang berwisata di Candi Borobudur. Kuesioner dalam penelitian ini disusun mengacu pada pedoman penerapan CHSE di daya Tarik wisata yang diterbitkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Tingkat kepercayaan pengunjung dapat diketahui dari motivasi atau alasan responden mengunjungi Candi Borobudur, dari hasil analisis diketahui bahwa mayoritas responden berkunjung karena Candi Borobudur sudah tersertifikasi CHSE dengan presentase 40%.



Gambar 8

Motivasi Berkunjung Wisatawan Candi Borobudur

(Sumber: Hasil Olah Data, 2022)

Di sisi lain sebagian besar responden atau 51% juga mengatakan bahwa setifikasi CHSE sangat penting terhadap keputusan mengunjungi suatu Daya Tarik Wisata, dan 43% mengatakan penting, dan hanya 6% yang menyatakan netral.



Gambar 9

Pengaruh Penerapan CHSE Terhadap Keputusan Berkunjung

(Sumber: Hasil Olah Data, 2022)

KESIMPULAN

Hasil observasi dan wawancara lapangan menunjukkan bahwa penerapan CHSE pada Candi Borobudur telah sesuai dengan panduan protokol CHSE. Hal ini dapat dilihat mulai dari pintu masuk sudah tersedianya pengelolaan antrean pengunjung, pengecekan suhu tubuh, ruangan antiseptik, pembayaran secara non-tunai, pengecekan melalui *metal detector* sebelum memasuki area Candi, adanya rambu-rambu himbauan di area Candi, disediakannya tempat sampah yang dibagi menjadi tiga bagian, dan tersebar di seluruh area Candi, serta tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul apabila terjadi bencana alam. Apabila ada pengunjung ada yang memiliki gejala mirip covid-19 akan diberikan *sticker* merah dan dianjurkan ke puskesmas terdekat. Upaya dalam melestarikan lingkungan kawasan Candi adalah dengan melakukan penghijauan dan penghematan energi, serta pengelolaan sampah melalui *bank* sampah. Pengaruh CHSE terhadap tingkat kunjungan wisatawan sangat berpengaruh karena pengunjung membutuhkan jaminan kesehatan di era

pandemi ini sehingga meningkatkan kepercayaan pengunjung untuk berwisata kembali dan melahirkan jumlah kunjungan yang turut meningkat.

Secara umum tingkat kepuasan pengunjung saat mengunjungi Daya Tarik Wisata yang sudah tersertifikasi CHSE di Candi Borobudur adalah 92,76 sudah sesuai dengan harapan dan berdasarkan analisis grafik *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa faktor yang perlu diprioritaskan adalah:

- 1) Disediakan area khusus/ruang tunggu untuk driver dengan fasilitas cuci tangan dan pengaturan jarak
- 2) Disediakan area disinfektan barang pengunjung dengan peralatan yang cukup dan aman
- 3) Adanya pengaturan antrean dengan pemebrian fasilitas berupa tanda jaga jarak, pengaturan antrean dan tempat duduk/rest area yang cukup
- 4) Kamar mandi yang bersih dilengkapi dengan fasilitas jaga jarak serta pengaturan/tanda keluar masuk kamar mandi supaya tidak terjadi kerumunan
- 5) Ruang loket bebas dari vektor dan binatang pembawa penyakit, memiliki pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik.
- 6) Pengelola menyediakan sistem penyediaan tiket tanpa dicetak.

Tingkat kepercayaan pengunjung terhadap sertifikasi CHSE di Candi Borobudur cukup tinggi dilihat dari mayoritas responden mengunjungi Candi Borobudur karena Candi Borobudur sudah tersertifikasi CHSE dengan

presentase 40%, di sisi lain sebagian besar responden atau 51% juga menyatakan bahwa sertifikasi CHSE sangat penting terhadap keputusan mengunjungi suatu Daya Tarik Wisata, dan 43% menyatakan hal tersebut penting.

DAFTAR PUSTAKA

- Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset: Memilih Diantara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Creswell, J.W. (2016). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Edi, F. R. S. (2016). *teori wawancara Psikodignostik*. Penerbit LeutikaPrio.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American journal of theoretical and applied statistics*, 5(1), 1-4.
- Faridah, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Tour And Travel* Samudera Pariwisata Depok.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Herlina, V. (2019). *Panduan praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Holden, A (2016) *Environmenten and Tourism*. Routledge taylor and francis group
- Isgiyanto, A (2009). *Teknik Pengambilan Sampel pada Penelitian Non Ekserimental*. Mitra Cendikia Press.Yogyakarta
- Keputusan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat dan fasilitas Umum Dalam Rangka Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2018) *Principles of Marketing* edisi 17. Pearson Australia
- Mahadewi, M. (2021). CHSE Guidelines As One Of The Government's Efforts To Prevent And Control The Novel Corona Virus Disease (Covid-19) In The Implementation Of Indonesia Mice Industry. *Journal Of Indonesian Tourism And Policy Studies*, 5, 2nd Ser., 48-63.
- Marzali, A (2016) *Menulis Kajian Literatur: Jurnal Etnografi Indonesia*, vol 1 no 2
- Meng Seng Wong, Nishimoto Hideki and Philip George. (2014), *The Use of Importance Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services*, *Journal of Theoretical and Applied*.
- Netto, A. P. (2009). *What is tourism? Definitions, theoretical phases and principles*. *Philosophical issues in tourism*,37, 43-62.
- Nugraheni, K. S., Maria, A. D., & Octafian, R. (2020). CHSE

- Guidelines As One Of The Government's Efforts To Prevent And Control The Novel Corona Virus Disease (COVID-19) In The Implementation Of Indonesia MICE Industry. *Abdimas ADPI Sosial Dan Humaniora*, 1, 18-22.
- Pitana, I. G., & Gayatri, P. G. (2005). Sosiologi Pariwisata: Kajian sosiologis terhadap struktur, sistem, dan dampak-dampak pariwisata.
- Pujuhastuti 2010, prinsip penulisan kuesioner penelitian jurnal.unismabekasi.ac.id
- Rosaliza, M. (2015). Wawancara, Sebuah interaksi komunikasi dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Ilmu Budaya*, 11(2), 71-79.
- Salakory, H. S., DKK. Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Produk Wisata dan Strategi Pengembangan DTW Telaga Wopersnondi Biak Timur. *JURNAL DESTINASI PARIWISATA*, 8(2), 291-300.
- Setyanto, I., & Pangestuti, E. (2019). Pengaruh komponen destinasi wisata (4a) terhadap kepuasan pengunjung pantai gemah tulungagung. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 72(1), 157-167.
- Seruni, A. P. (2019). ANALISA PENDAPATAN SEKTOR PARIWISATA DI KABUPATEN SLEMAN (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Sugiyono (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015) *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Susetyarini, O., & Masjhoer, J. M. (2018). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Umum, Prasarana Umum, Dan Fasilitas Pariwisata Di Malioboro Paska Revitalisasi Kawasan. *Kepariwisataan: Jurnal Ilmiah*, 12(01), 41-54.
- Suwena, I. K., Widyatmaja, I. G. N., & Atmaja, M. J. (2010). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Udayana University Press
- Syofian, S., Setiyaningsih, T., & Syamsiah, N. (2015). Otomatisasi metode penelitian skala likert berbasis web. *Prosiding Semnastek*.
- Trimurti, C. P., & Utama, I. G. B. R. (2020). *Model Pengembangan Destinasi Dalam Perspektif Motivasi Berwisata*. Deepublish.
- Utami, B. S. A dan Kafabih, A. (2020) *Sektor Pariwisata Indonesia Di Tengah Pandemi Covid 19: Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan (JDEP)* <http://jdep.upnjatim.ac.id/>
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).