

PENGARUH PELAYANAN PRAMUWISATA LOKAL TERHADAP CITRA DAYA TARIK WISATA BESAKIH

I Putu Ery Darmawan^{1*}, I Made Kusuma Negara¹, I Putu Sudana¹

1. Program Studi S1 Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Denpasar Bali

*E-mail : ery737@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi sampai saat ini belum dapat diketahui apakah pelayanan pramuwisata lokal berpengaruh terhadap citra daya tarik wisata, belum ada penelitian mengenai hal tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan berpengaruh terhadap citra Daya Tarik Wisata Besakih.

Responden dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Daya Tarik Wisata Besakih yaitu sebanyak 100 orang responden dengan teknik *accidental sampling*. Data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, kuesioner, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Kemudian data di analisis dengan analisis skala linkert, uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, dan analisis determinasi. Berdasarkan analisis data statistik, indikator dalam penelitian ini telah valid dan variabelnya bersifat reliabel. Berdasarkan hasil penelitian, 2 variabel independen telah memenuhi syarat penerimaan hipotesis, yaitu nilai sig kurang dari 0,05. Dari hasil analisis determinasi diperoleh hasil bahwa pelayanan pramuwisata lokal terhadap citra Daya Tarik Wisata Besakih diperoleh hasil 48,4 % . Hal ini menunjukkan bahwa bahwa kualitas pelayanan pramuwisata lokal berpengaruh sebesar 48,4 % terhadap Citra Daya Tarik Wisata. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti lebih lanjut dalam penelitian ini.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang sedang antara kualitas pelayanan pramuwisata lokal terhadap citra Daya Tarik Wisata Besakih. di sarankan kepada pengelola untuk melakukan perbaikan pada sikap pramuwisata lokal terhadap keluhan yang disampaikan wisatawan sehingga bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, citra.

PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang No 10 Tahun 2009 pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah. Berbagai daerah kini melakukan pengembangan dalam sektor pariwisata, salah satu daerah yang mengembangkan pariwisata adalah Provinsi Bali, Provinsi Bali kini mengandalkan pariwisata sebagai sektor yang memberikan penghasilan asli daerah (PAD) terbesar. Dengan adanya keuntungan tersebut, maka Provinsi Bali melakukan berbagai upaya untuk tetap mengembangkan pariwisata, salah satu cara pengembangan pariwisata dilakukan dengan menetapkan beberapa daerah atau kawasan di

Provinsi Bali sebagai Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN).

Salah satu daerah yang ditetapkan sebagai Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) tersebut adalah kawasan Besakih, dengan ditetapkannya kawasan Besakih sebagai KSPN membuat pengembangan pariwisata pada kawasan ini lebih terfokus dan lebih digiatkan lagi dibandingkan dengan daerah lainnya. Selain dengan cara penentuan KSPN di Kawasan Besakih, pengembangan juga harus dilakukan dengan berbagai unsur lainnya yaitu unsur sumber daya manusia (SDM) dalam hal ini adalah pramuwisata lokal. Peran seorang pramuwisata lokal pada Kawasan Besakih sangat penting, karena setiap informasi yang disampaikan dari pramuwisata ini akan berpengaruh terhadap citra Daya Tarik Wisata

Besakih, seperti yang dijelaskan oleh Pitana dan Gayatri (2005:64) yang menjelaskan bahwa citra yang terbentuk di pasar merupakan kombinasi antara berbagai faktor yang ada pada destinasi bersangkutan (seperti cuaca, pemandangan alam, keamanan, kesehatan dan sanitasi, keramahtamahan, dan lain-lain) di satu pihak, dan informasi yang diterima oleh calon wisatawan dari berbagai sumber di pihak lain.

Namun pada kenyataannya, pada Daya Tarik Wisata Besakih wisatawan memberikan penilaian yang kurang baik mengenai daya tarik wisata ini, hal ini dapat dilihat dari online review pada situs www.tripadvisor.com, pada online review ini wisatawan sebagian besar memberikan penilaian terrible (buruk) dengan jumlah 501 tanggapan atau sebesar 27% dari jumlah total tanggapan, hal ini menunjukkan bahwa ada permasalahan yang dihadapi oleh Daya Tarik Wisata Besakih, maka dari itu perlu diketahui bagaimana pengaruh pelayanan pramuwisata lokal terhadap citra Daya Tarik Wisata Besakih.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Stenvelt (2004:210) dalam Payangan (2014:137) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (diformulasikan) agar penetapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi) untuk menjadi suatu yang dinamis, berlangsung, terus-menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Ada lima dimensi yang dipergunakan mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman (2001:23) yaitu keandalan (*reliability*), koresponsifan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*)

Pramuwisata

Dalam kamus istilah pariwisata dan perhotelan, Drs. Adi Soemarno M.B.A dalam Muhajir (2005) memberikan definisi pramuwisata sebagai seseorang yang bertugas mengantar tamu ke objek wisata dan menerangkan objek wisata tersebut. Menurut Muhajir (2005) Jenis-jenis Pramuwisata berdasarkan spesifikasinya dibagi menjadi dua, yaitu Pramuwisata khusus, merupakan pramuwisata yang bertugas khusus di salah satu atau beberapa objek wisata tertentu sedangkan Pramuwisata umum, merupakan pramuwisata

yang tidak bertugas pada salah satu objek wisata saja, tetapi di mana saja saat ia dibutuhkan.

Citra Daya Tarik Wisata

Menurut Chen dan Tsai (2007) dalam Kristanti dan Farida menyatakan bahwa citra destinasi didefinisikan sebagai representasi mental individu mengenai pengetahuan (keyakinan), perasaan dan persepsi keseluruhan tujuan tertentu. Citra destinasi memainkan dua peran penting dalam perilaku: (1) untuk mempengaruhi proses pengambilan keputusan pilihan tujuan dan (2) dengan kondisi perilaku pasca pengambilan keputusan termasuk partisipasi (pengalaman), evaluasi (kepuasan) dan niat berperilaku di masa depan (niat untuk kembali dan kesediaan untuk merekomendasikan) Phelps (1986) dalam Lopes (2011:310) menyatakan pemahaman mengenai citra sebelum mengunjungi destinasi wisata dan citra yang terbangun setelah mengunjungi destinasi wisata. Phelps (1986) mendefinisikan bahwa citra primer sebagai citra yang dibangun setelah melakukan kunjungan ke destinasi dan citra sekunder dilihat sebagai citra yang dibangun sebelum melakukan kunjungan ke destinasi

METODE

Penelitian ini dilakukan di kawasan Pura Besakih yang berlokasi di Desa Besakih, Kecamatan Rendang, Kabupaten Karangasem, Bali. Definisi operasional variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan citra daya tarik wisata. Teori yang digunakan yaitu teori kualitas pelayanan Parasuraman (2001:162) dalam Payangan (2014:138) yang mengidentifikasi lima dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung (*tangibles*), kepedulian (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*). Sedangkan untuk citra daya tarik wisata digunakan teori citra Phelps (1986) dalam Lopes (2011:310) yang mendefinisikan bahwa citra primer sebagai citra yang dibangun setelah melakukan kunjungan ke destinasi dan citra sekunder dilihat sebagai citra yang dibangun sebelum melakukan kunjungan ke destinasi. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *accidental sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel ditentukan secara sesuka hati atau secara kebetulan dan sifatnya subyektif, artinya siapa saja yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dapat dipilih

sebagai anggota sampel bila yang bersangkutan dipandang mampu memberikan informasi yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner terhadap 100 orang responden. Teknik Pengumpulan Data dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, dan analisis determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal di Daya Tarik Wisata Besakih

Persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramuwisata lokal di Daya Tarik Wisata Besakih dibagi menjadi 5 variabel, variabel pertama yaitu variabel bukti langsung (*tangibles*) yang mempunyai 2 indikator, indikator yang pertama yaitu pramuwisata lokal memakai pakaian yang rapi dan bersih mendapatkan skor rata-rata 4,40 yang dikategorikan sangat setuju, untuk indikator kedua yaitu pramuwisata lokal memberikan informasi dengan jelas dan baik mendapatkan skor rata-rata 4,39 dikategorikan sangat setuju. Variabel kedua yaitu empati (*empathy*) mempunyai 3 indikator, indikator yang pertama yaitu pramuwisata lokal memberikan pelayanan dengan ramah selama pelaksanaan tour mendapatkan skor rata-rata 4,32 yang dikategorikan sangat setuju, sementara indikator kedua yaitu pramuwisata lokal memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan yang diperlukan oleh wisatawan memperoleh skor rata-rata 4,35 dikategorikan sangat setuju, dan indikator ketiga yaitu pramuwisata lokal berperilaku dengan sopan saat berkomunikasi dengan wisatawan mendapatkan skor rata-rata 4,31 yang dikategorikan sangat setuju. Variabel ketiga yaitu daya tanggap (*responsiveness*) memiliki 4 indikator, indikator pertama yaitu pramuwisata lokal tidak ragu-ragu dalam memberikan pelayanan demi kenyamanan wisatawan memiliki skor rata-rata 4,42 yang dikategorikan sangat setuju, indikator kedua yaitu pramuwisata lokal senantiasa membantu wisatawan ketika membutuhkan bantuan memperoleh skor rata-rata 4,39 dapat dikategorikan sangat setuju, indikator ketiga yaitu pramuwisata lokal bersedia menerima kritik dan saran apabila ada keluhan dari wisatawan memperoleh skor rata-rata 3,99

dapat dikategorikan setuju, sementara indikator keempat yaitu pramuwisata lokal sigap dan tanggap terhadap keluhan wisatawan mendapatkan skor rata-rata 4,02 dapat dikategorikan setuju. Variabel keempat yaitu keandalan (*reliability*) memiliki 2 indikator, indikator pertama yaitu pramuwisata lokal memanfaatkan waktu dengan efisien dalam memberikan penjelasan selama pelaksanaan *tour* memperoleh hasil rata-rata 4,37 dapat dikategorikan sangat setuju, sementara indikator kedua yaitu pramuwisata lokal melakukan pekerjaan dengan baik dan menjaga keselamatan wisatawan mendapatkan skor rata-rata 4,37 dapat dikategorikan sangat setuju. Variabel kelima yaitu jaminan (*assurance*) memiliki 3 indikator, indikator pertama yaitu wisatawan merasa nyaman dan tidak merasa terganggu selama melaksanakan *tour* mendapatkan skor rata-rata 4,26 dapat dikategorikan sangat setuju, indikator kedua yaitu keselamatan wisatawan selama *tour* di Besakih sudah aman memperoleh skor rata-rata 4,37 dapat dikategorikan sangat setuju, dan indikator ketiga pramuwisata lokal selalu menginformasikan tentang keselamatan dan keamanan barang-barang wisatawan agar tidak tertinggal di obyek wisata mendapatkan skor rata-rata 4,16 dikategorikan setuju.

Persepsi Wisatawan Terhadap Citra Daya Tarik Wisata Besakih

Persepsi wisatawan terhadap citra Daya Tarik Wisata Besakih dibagi menjadi 3 indikator, indikator pertama yaitu kesan yang baik terhadap Daya Tarik Wisata Besakih sebelum melaksanakan kunjungan mendapatkan skor rata-rata 4,30 dikategorikan sangat setuju, indikator kedua yaitu kesan yang baik terhadap Daya Tarik Wisata Besakih setelah melakukan kunjungan memperoleh skor rata-rata 4,32 dapat dikategorikan sangat setuju, dan indikator ketiga yaitu kesan yang baik terhadap Daya Tarik Wisata Besakih dibandingkan dengan daya tarik wisata lainnya mendapatkan skor rata-rata 4,21 dapat dikategorikan sangat setuju.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal Terhadap Citra Daya Tarik Wisata Besakih

Uji validitas digunakan sebagai alat untuk mengukur validitas dari data kuesioner. Dalam penelitian ini terdapat 17 indikator, dimana keseluruhan indikator itu valid setelah dilakukan pengujian. Uji reliabilitas dilakukan untuk memperoleh hasil yang terpercaya. Dalam

penelitian ini diperoleh hasil alpha-hitung (0,960) > dari alpha tabel (0,600).

Analisis regresi berganda secara parsial (Uji t) diperoleh hasil bahwa pengaruh bukti langsung (X1) terhadap citra Besakih (Y) memperoleh nilai Sig. 0.153 yaitu lebih besar dari 0.05 maka tidak terdapat pengaruh X1 terhadap Y. Pengujian pengaruh empati (X2) terhadap citra Besakih (Y) memperoleh nilai Sig. 0.211 yaitu lebih besar dari 0.05 maka tidak terdapat pengaruh X2 terhadap Y. Pengujian pengaruh daya tanggap (X3) terhadap citra Besakih (Y) mendapatkan hasil nilai Sig. 0.013 yaitu lebih kecil dari 0.05 maka terdapat pengaruh X3 terhadap Y. Pengujian pengaruh keandalan (X4) terhadap citra Besakih (Y) memperoleh nilai sig. 0.681 yaitu lebih besar dari 0.05 maka tidak terdapat pengaruh X4 terhadap Y. Pengujian pengaruh jaminan (X5) terhadap citra Besakih (Y) memperoleh hasil Sig. 0.000 yaitu lebih kecil dari 0.05 maka terdapat pengaruh X5 terhadap Y.

Analisis Regresi Berganda secara simultan (Uji F) Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Sig. untuk pengaruh variabel X secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0.000 < 0.05$. Maka H_0 ditolak, yang berarti terdapat pengaruh variabel bebas yaitu : bukti langsung (X1), empati (X2), daya tanggap (X3), keandalan (X4), dan jaminan (X5), secara simultan terhadap variabel terikat yaitu citra Daya Tarik Wisata Besakih (Y).

Analisis determinasi menunjukkan hasil bahwa sebesar 48.4% citra Daya Tarik Wisata Besakih ditentukan oleh kualitas pelayanan pramuwisata lokal, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti lebih lanjut dalam penelitian ini.

Pembahasan

Persepsi wisatawan pada kualitas pelayanan pramuwisata lokal terhadap citra Daya Tarik Wisata Besakih dapat diketahui pada variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X), penilaian tertinggi terhadap indikator pada variabel bukti langsung (X1) ada pada Indikator pramuwisata lokal memakai pakaian yang rapi dan bersih. Pada variabel empati (X2), indikator yang paling berpengaruh yaitu, indikator pramuwisata lokal memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan yang diperlukan oleh wisatawan. Pada variabel daya tanggap (X3), indikator yang paling berpengaruh yaitu indikator pramuwisata lokal tidak ragu-ragu dalam memberikan pelayanan demi kenyamanan wisatawan. Pada variabel keandalan (X4), kedua indikator memiliki nilai yang sama yaitu

indikator pramuwisata lokal memanfaatkan waktu dengan efisien dalam memberikan penjelasan selama pelaksanaan tour dan pramuwisata lokal melakukan pekerjaan dengan baik dan menjaga keselamatan wisatawan. Pada variabel jaminan (X5), indikator yang paling berpengaruh yaitu, indikator keselamatan wisatawan selama tour di Besakih sudah aman. Sedangkan dalam variabel dependen, yaitu citra Besakih (Y) dapat diketahui penilaian tertinggi wisatawan adalah pada indikator kesan yang baik Daya Tarik Wisata Besakih setelah melakukan kunjungan.

Pada hasil analisis pengujian validitas dan reliabilitas, dapat diketahui dari 17 indikator dimana 14 indikator dalam variabel Kualitas Pelayanan dan 3 indikator dalam citra Daya Tarik Wisata Besakih dinyatakan valid dan reliabel karena koefisien korelasi dan conbach alpha telah memenuhi syarat pengujian, dimana melebihi 0,3 untuk pengujian validitas dan 0,6 untuk pengujian reliabilitas. Pada hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan, secara parsial 2 variabel independen telah terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen, karena telah memenuhi syarat penerimaan hipotesis, yaitu nilai Sig lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis dalam penelitian ini telah terbukti. Secara simultan, lima variabel independen terbukti berpengaruh terhadap variabel dependen, karena Sig lebih kecil dari 0,05 sehingga telah memenuhi syarat penerimaan hipotesis.

Hasil analisis determinasi yang berfungsi untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan pramuwisata lokal terhadap variabel citra Daya Tarik Wisata Besakih adalah 48,4%. Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pramuwisata lokal memiliki pengaruh sedang terhadap variabel citra Daya Tarik Wisata Besakih.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan pembahasan, maka dapat diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang sedang antara kualitas pelayanan pramuwisata lokal terhadap citra Daya Tarik Wisata Besakih. hal ini dapat dilihat dari perhitungan analisis regresi berganda yang dilakukan. Dari hasil analisis membuktikan bahwa kualitas pelayanan pramuwisata lokal pada Daya Tarik Wisata

Besakih memiliki pengaruh yang sedang terhadap citra Daya Tarik Wisata Besakih.

Dari hasil analisis determinasi kualitas pelayanan pramuwisata lokal terhadap citra Daya Tarik Wisata Besakih diperoleh nilai 48,8 %. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pramuwisata lokal berpengaruh sebesar 48,8% terhadap citra Daya Tarik Wisata Besakih. sedangkan sisanya sebesar 51,2 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti lebih lanjut pada penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata lokal pada Daya Tarik Wisata Besakih terhadap citra Daya Tarik Wisata Besakih sudah cukup baik. Namun harus ada pembenahan yang dilakukan terhadap sikap dari pramuwisata lokal dalam menangani keluhan wisatawan, hal ini ditunjukkan pada indikator X3.3 pada hasil kuesioner yang memiliki nilai paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya, maka dari itu diperlukan penanganan yang lebih baik terhadap keluhan yang diberikan oleh wisatawan. Selain itu Perlu diadakan pelatihan-pelatihan secara pramuwisata lokal secara berkelanjutan dan secara berkala agar dapat meningkatkan kualitas SDM pada Daya Tarik Wisata Besakih, sehingga dapat meningkatkan minat wisatawan mengunjungi Daya Tarik Wisata Besakih.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.
- _____. 2011. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataaan Nasional Tahun 2010-2025.
- _____. 2016. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pramuwisata.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Prenada Putra Grafika.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Handawan, Y Galih. 2015. *Pengaruh Citra Destinasi Pariwisata Waduk Sermo Terhadap Minat Wisatawan Berkunjung Ulang*. Skripsi Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Kristanti, Lintang Tyas dan Farida, Naili. _____. *Pengaruh Citra Destinasi dan Fasilitas Wisata terhadap Niat Berperilaku Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Museum Kereta Api Ambarawa)*. Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Kusumawati. Andriani. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Wisatawan Taman Rekreasi Selecta Batu)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.24 No.2 Juli 2015.
- Muhajir. 2005. *Menjadi Pemandu Wisata Pemula*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Payangan, Otto R. 2014. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Jakarta : IPB Press.
- Pereira, Alexandra Matos. 2015. *Tour Guides and Destination Image : Evidance From Portugal*. Journal of Tourism and Hospitality Management, August 2015, Vol.3, No.7-8.129-150.
- Pitana, I Gede dan Gayatri, Putu. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Putri, Ratna Acintya, Farida, Naili dan Dewi, Reni Shinta. _____. *Pengaruh Citra Destinasi, Fasilitas Wisata dan Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan (Studi Pada Pengunjung Domestik Taman Wisata Candi Borobudur)*. Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Temizkan, Rahman dan Tokay, Simge. 2016. *An Investigation of Destination Imagee : Tourist Guides as Self-Image Data Resources*. International Journal of Scientific and Research Publications, Volume 6, Issue 4, April 2016 ISSN 2250-3153.
- Udoyono, Bambang. 2008. *Sukses Menjadi Pramuwisata Profesional*. Jakarta : Kesaint Blanc.
- Yudi, I Kadek. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan di Daya Tarik Wisata Alas Kedaton Tabanan*. Jurnal IPTA Vol. 3 No.1,2015.