ISSN: 1410 - 3729

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP DIKEMBANGKANNYA DESA BONGAN SEBAGAI DESA WISATA DI KABUPATEN TABANAN

Agus Muriawan Putra, I Nyoman Tri Sutaguna*)

Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

ABSTRACT

Bongan village has a variety of uniqueness that can be used as a tourist attraction, both natural, cultural, culinary and spiritual attractions. Some of the uniqueness or attractiveness of Bongan Village are:

1) Ngaben Tikus Ceremony, where this ceremony has been carried out for generations since the days of the Tabanan Kingdom. This special ceremony starts from the Puseh Temple area of Adat Bedha Village; 2) Bongan Village also has the potential to be a tourist attraction for Bali Starling. This was supported by the breeding of the Bali Starling Bird; 3) Balang Tamak Temple, related to the character of Pan Balang Tamak; and 4) Mesuryak tradition is a unique tradition that is still carried out from generation to generation in Bongan Village.

A qualitative approach with a combination of Focus Group Discussion (FGD), SWOT Matrix, and Likert Scale Analysis will find various opinions or perceptions of the Bongan community related to the development of Bongan Village as a rural tourist in Tabanan Regency. The results of the data analysis will be presented in a descriptive qualitative manner that presents the opinions / perceptions of the community, the results of observations, theories, and concepts found in the field based on the informants' point of view which are then interpreted by the Research Team.

Keywords: Community Perception, Rural Tourism Development, Community Tourism

PENDAHULUAN

Menyikapi perkembangan kepariwisataan daerah Bali yang menunjukkan gejala makin meningkat, Pemerintah Daerah Bali melalui Perda Nomor 2 tahun 2012, menetapkan bahwa jenis kepariwisataan yang dikembangkan di daerah Bali adalah pariwisata budaya yang dijiwai Agama Hindu, serta analisis yang mengikuti uraian terhadap unsur-unsur lingkungan hidup yang terkait dengan unsur budaya yang tidak terlepaskan.

Salah satu daya tarik yang berpotensi untuk dikembangkan adalah Desa Bongan, Kecamatan Tabanan, Kabupaten Tabanan. Desa Bongan dilihat dari kondisi geografis wilayah sebagian besar merupakan hamparan dataran rendah dengan ketinggian antara 155 – 260 m di atas permukaan laut, suhu udara berkisar antara 28 -32 derajat celcius dengan curah hujan rata-rata 2.000 – 3.000 mm/tahun. Jumlah penduduk Desa Bongan adalah 6.699 jiwa, dengan jumlah Kepala Keluarga (KK) sebanyak 1.843 jiwa. Luas wilayah yang dimiliki oleh Desa Bongan adalah 445 Ha, yang meliputi antara lain: merupakan tanah sawah, 223 Ha, lahan perkebunan rakyat 80 Ha, lahan pekarangan 122 Ha, serta lain-lain seluas 20 Ha (Profil Desa Bongan, 2006).

Desa Bongan memiliki berbagai keunikan yang dapat dijadikan daya tarik wisata, baik daya tarik alam, budaya, kuliner, dan spiritual. Beberapa keunikan atau daya tarik yang dimiliki Desa Bongan, yaitu: 1) Upacara Ngaben Tikus, di mana upacara ini sudah dilaksanakan secara turun- temurun sejak jaman Kerajaan Tabanan dahulu; 2) Desa Bongan juga memiliki potensi dijadikan daya tarik wisata Burung Jalak Bali. Hal itu, didukung dengan adanya penangkaran Burung Jalak Bali; 3) Pura Balang Tamak, di mana Balang Tamak sebagai nama pura ini mengandung arti kekuatan yang utama; dan 4) Tradisi Mesuryak adalah sebuah tradisi unik yang masih dilaksanakan turun-temurun di Desa Bongan.

Dari keunikan tersebut, Desa Bongan sangat layak untuk dikembangkan sebagai desa wisata di Kabupaten Tabanan, di mana konsekuensinya adalah diperlukan pengelolaan dan pemasaran yang baik dan profesional, sehingga tujuannya adalah untuk memberikan manfaat ekonomi kepada masyarakat, karena yang menjadi daya tarik Desa Bongan adalah potensi desa yang merupakan tempat aktivitas masyarakat seharihari tanpa merusak tatanan dan sistem adat di Desa Bongan. Untuk itu, dalam pengembangan Desa Bongan menjadi desa wisata diperlukan pendapat atau persepsi masyaraat terhadap pengembangan Desa Bongan sebagai desa wisata di Kabupaten Tabanan.

Dari latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang akan dikaji adalah:

ISSN: 1410 - 3729

- 1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pengembangan Desa Bongan sebagai desa wisata di Kabupaten Tabanan?
- Bagaimana peran serta dan partisipasi masyarakat dalam mendukung Desa Bongan sebagai desa wisata di Kabupaten Tabanan?

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini yang dijadikan sampel, yaitu masyarakat Desa Bongan. Dalam pengambilan sampel untuk masyarakat menggunakan Metode *Quota Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan mengambil jumlah sampel yang telah ditentukan sebelumnya.

Teknik penentuan sampel pada penelitian ini mengacu pada Rumus Slovin (Jongker, dkk, 2011) menyatakan bahwa:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan: N: Jumlah Populasi

n : Jumlah Sampel e : Tingkat Kesalahan

Penentuan jumlah sampel dengan populasi (N) sebanyak 1.500 orang, dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10 % maka jumlah sampel (n) adalah:

HASIL DAN PEMBAHASAN Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Sejarah Desa Bongan

Di dalam Babad Arya Tabanan diceritakan setelah terjadinya musibah gugurnya Ki Patih Kebo Iwa di Jawa, karena tipu muslihat dari Patih Gajah Mada pada Jaman Kerajaan Majapahit, maka Bali merupakan kekuasaan Jawa di bawah Majapahit. Para Arya yang menjadi Senopati Yudha di Kerajaan Majapahit diberikan kekuasaan memerintah Bali pada Tahun Icaka 1256, sedangkan Sira Arya Kenceng diberikan memerintah di Wilayah Tabanan mengenai sejarah Desa Bongan dapat kami uraikan jaman itu. Sejarah Desa Bongan ini kami tidak mampu menceritakan mulai adanya penduduk yang menghuni Desa Bongan secara pasti, karena tidak adanya peninggalan secara tertulis yang dapat dipakai menyusun sejarah ini, namun dapat kami informasikan berupa cerita turun-menurun Desa Bongan salah satu kekuasaan Raja Tabanan (Ida Cokorda Tabanan)

yang mengalami kekacauan hantu (samar, tonya, bebahu) lalu Raja Tabanan memerintahkan bawahannya untuk menghadapi pengacau dengan menggunakan senjata tulup empet, sehingga utusan Raja Tabanan dapat mengalahkan pengacau bebahu dan dari bebahu ini kemudian diberi nama Desa Bongan. Tahun 1938 Desa Bongan masih di bawah kekuasaan Raja Tabanan. Sejak jaman Penjajahan Belanda, Desa Bongan terdiri dari 3 (tiga) Desa Adat, yaitu:

- 1. Desa Adat Kota Tabanan yang meliputi Banjar Adat Bongan Pala.
- 2. Desa Adat Bedha yang meliputi Banjar Adat Wanasara dan Banjar Adat Bedha.
- 3. Desa Adat Bongan Puseh, yang meliputi:
 - Banjar Adat Bongan Gede.
 - Banjar Adat Bongan Tengah.
 - Banjar Adat Bongan Lebah Kaja.
 - Banjar Adat Bongan Lebah.
 - Banjar Adat Bongan Jawa.
 - Banjar Adat Bongan Kauh.

Pada jaman penjajahan di bawah pengawasan Bendesa ada 2 pernyataan, yaitu:

- Satak Kangin yang membawahi 6 (enam) Penyeketan, antara lain: Bongan Pala, Bongan Gede, Bongan Tengah, Bongan Lebah, Bongan Jawa Kangin, Bongan Jawa Kawan.
- 2. Satak Kauh membawahi 5 (lima) Penyeketan, antara lain: Bongan Kauh Kaja, Bongan Kauh Kelod, Wanasara Kaja, Wanasara Kelod, dan Bedha.

Setelah Indonesia merdeka mulai ada perubahan istilah Perangkat Desa, Penyataan dihapuskan, sedangkan Penyeketan diubah menjadi Kelian Dinas. Jadi, Desa Bongan terdiri dari 11 (sebelas) Kelian Dinas, yaitu:

- 1. Kelian Dinas Banjar Bongan Pala.
- 2. Kelian Dinas Banjar Bongan Gede.
- 3. Kelian Dinas Banjar Bongan Tengah.
- 4. Kelian Dinas Banjar Bongan Lebah.
- 5. Kelian Dinas Banjar Bongan Jawa Kangin.
- 6. Kelian Dinas Banjar Bongan Jawa Kawan.
- 7. Kelian Dinas Banjar Bongan Kauh Kaja.
- 8. Kelian Dinas Banjar Bongan Kauh Kelod.
- 9. Kelian Dinas Banjar Wanasara Kaja.
- 10. Kelian Dinas Banjar Wanasara Kelod.
- 11. Kelian Dinas Banjar Bedha.

Kemudian, pada Tanggal 01 Januari 1981 Desa Bongan diubah statusnya menjadi Kelurahan Bongan, sesuai dengan Surat Keputusan Mendagri Tanggal 02 Januari 1981 Nomor: 01/SE/1981. Dengan perubahan desa menjadi kelurahan, maka Lurah dibantu oleh Kepala Bidang Urusan, sedangkan para Kelian Dinas menjadi Kepala Lingkungan di masingmasing banjar.

Pada Tanggal 07 Agustus 2001 Kelurahan Bongan Nomor 17 Tahun 1999 Tentang Pembangunan Daerah, meningkatkan efektivitas dalam penyelenggaraan pembangunan desa, perlu diberikan peluang bagi pembentukan, penghapusan, atau penggabungan desa. Dengan perubahan kelurahan menjadi desa, maka Kepala Desa dibantu oleh seorang Sekretaris Desa, Sekretaris Desa dibantu oleh 5 (lima) Kaur Desa, sedangkan Kelian Lingkungan menjadi Kelian Dinas Banjar.

Letak Geogafis Desa Bongan

Desa Bongan terdiri dari 11 (sebelas) dusun dan 3 (tiga) subak, memiliki luas wilayah 445 ha,yang meliputi antara lain: lahan sawah 208 ha, lahan tegal/kebun 75 ha, pekarangan 95 ha, serta lain-lain 67 ha. Jarak desa terjauh ke Ibukota Kecamatan 2 km. Ketinggian tempat 0 – 100 dpl dan suhu berkisar antara 27°C dan 32°C.

Batas Desa

Desa Bongan terletak di wilayah Kecamatan Tabanan, Kabupaten Tabanan. Jarak dari Kota Tabanan lebih kurang 3 km, dapat dikatakan daerah yang strategis karena dilintasi jalan rava. Secara administrasi batas Desa Bongan adalah: Batas-batas wilayah Desa Bongan adalah sebagai berikut.

Sebelah Utara : Desa Dauh Peken Sebelah Timur : Desa Kediri Sebelah Selatan : Desa Peiaten Sebelah Barat : Desa Sudimara

Di wilayah kerja Penyulahan Pertanian Bongan terdapat berbagai macam pH tanah, antara lain:

Penggolongan Penduduk

Penduduk Desa Bongan digolongkan menjadi beberapa penggolongan, yaitu: (1) Jumlah penduduk berdasarkan umur; (2) Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin, (3) Jumlah penduduk berdasarkan agama; dan (4) Jumlah penduduk berdasarkan pendidikan.

Peran Serta dan Partisipasi Masyarakat Bongan dalam Mendukung Pengembangan Desa Bongan sebagai Desa Wisata di Kabupaten Tabanan

Partisipasi masyarakat Bongan di dalam pengembangan Desa Bongan sebagai desa wisata sangat besar dan sangat aktif, sehingga perlu untuk diberikan pembinaan-pembinaan dan pemahaman-pemahaman tentang kepariwisataan itu sendiri. **Partisipasi** masyarakat Bongan terhadap pengembangan Desa Bongan sebagai desa wisata di Kabupaten Tabanan, yaitu:

1. Menjaga Kebersihan Desa

Dari hasil analisis kuesioner yang diberikan kepada masyarakat Bongan berkaitan dengan peran serta dan partisipasi masyarakat Bongan dalam mendukung pengembangan Desa Bongan sebagai desa wisata, yaitu: sebanyak 45 orang atau 30% menyatakan peran serta dan partisipasi masyarakat adalah kebersihan desa. Secara implisit masyarakat Desa Bongan menyadari bahwa kebersihan merupakan masalah yang sangat masif yang sangat sulit untuk ditangani, sehingga sebagian besar masyarakat menginginkan agar pada nantinya Desa Bongan sebagai desa wisata masalah kebersihan ini, terutama masalah sampah plastik menjadi tanggung jawab seluruh masyarakat untuk menanggulanginya dan mencarikan solusinya. Karena masyarakat menginginkan desa tempat tinggal mereka kelihatan bersih, asri, sehat, terpelihara sanitasi/hygienenya yang merupakan manfaat positif dari imbas sebagai desa wisata sebelum wisatawan datang berkunjung ke Desa Bongan.

2. Penyediaan Homestay

Dari hasil analisis kuesioner yang diberikan kepada masyarakat Bongan berkaitan dengan peran serta dan partisipasi masyarakat Bongan dalam mendukung pengembangan Desa Bongan sebagai desa wisata, yaitu: sebanyak 23 orang atau 15% menyatakan peran serta dan partisipasi masyarakat adalah menyediakan homestay. Hal ini, sejalan dengan keinginan masyarakat Desa Bongan setelah desa mereka menjadi desa wisata adalah agar sedikit terjadi alih fungsi lahan, sehingga pada nantinya ketika banyak wisatawan yang mengunjungi Desa Bongan tentunya memerlukan akomodasi untuk menginap wisatawan, hal ini yang direspon oleh masyarakat untu menyediakan akomodasi lokal untuk wisatawan, di mana masyarakat siap ketika rumah-rumah mereka ditata sebagai homestay untuk tempat menginap wisatawan. Hal ini, seiring dengan pengembangan desa wisata, yaitu syarat yang harus dipenuhi adalah tersedianya homestay untuk menunjang akomodasi di Desa Wisata Bongan.

3. Promosi

Dari hasil analisis kuesioner yang diberikan kepada masyarakat Bongan berkaitan dengan peran serta dan partisipasi masyarakat Bongan dalam mendukung pengembangan Desa Bongan sebagai desa wisata, yaitu: sebanyak 20 orang atau 13% menyatakan peran serta dan partisipasi masyarakat adalah mengadakan promosi. Kegiatan promosi akan menjembatani produk dan layanan yang ada langsung menuju ke konsumen. Hal inilah yang perlu dibuatkan program promosi yang efektif. Promosi yang dilakukan oleh masyarakat Desa Bongan adalah melalui brosur, media internet, dan secara langsung promosi di Desa Bongan melalui wisatawan yang datang dan melalui travel agent atau guide yang datang serta dengan program kemitraan dengan pihak terkait.

4. Mengembangkan Produk Wisata

Dari hasil analisis kuesioner yang diberikan kepada masyarakat Bongan berkaitan dengan peran serta dan partisipasi masyarakat Bongan dalam mendukung pengembangan Desa Bongan sebagai desa wisata, yaitu: sebanyak 17 orang atau 11% menyatakan peran serta dan partisipasi masyarakat adalah mengembangkan produk wisata. Untuk dapat menarik dan menahan wisatawan di Desa Bongan, maka diperlukan beberapa atraksi dan paket wisata dapat dinikmati vang oleh wisatawan. Kreativitas masyarakat sangat dibutuhkan untuk menggali potensi-potensi wisata Bongan yang kemudian menjadi sebuah produk wisata dan atraksi-atraksi wisata, khususnya produk dan atraksi wisata lokal, sehingga agar menarik produk dan atraksi wisata tersebut perlu dikemas secara baik dan menarik. Hal ini, menjadikan banyak pilihan yang dapat dipilih oleh wisatawan selama berada di Desa Bongan. 5. Melestarikan Budaya

Dari hasil analisis kuesioner yang diberikan kepada masyarakat Bongan berkaitan dengan peran serta dan partisipasi masyarakat Bongan dalam mendukung pengembangan Desa Bongan sebagai desa wisata, yaitu: sebanyak 16 orang atau 11% menyatakan peran serta dan partisipasi masyarakat adalah melestarikan budaya. Budaya Desa Bongan sangat beragam dan merupakan bagian dari kehidupan masyarakat, di mana budaya-budaya ini mempunyai nilai filosofis yang tinggi di dalam keharmonisan menjaga dan kegotongroyongan serta nilai-nilai kekeluargaan vang sudah dilaksanakan secara turun-temurun di Desa Bongan. Desa Bongan memiliki Budaya Mesuryak yang mengandung makna adalah kegembiraan dan saling berbagi kepada sesama, di mana aktivitas Mesuryak ini dilakukan ketika mengantar Roh Suci Leluhur menuju Nirwana, sehingga kegembiraan dan kebersamaan tetap mereka tunjukkan keada Para Leluhur mereka, sehingga Para Leluhur juga dengan senang hati tetap memberikan berkat dan restu-Nya kepada masyarakat Bongan. Ada juga Budaya Ngaben Tikus, hal ini adalah bagian dari implementasi Palemahan di dalam konsep Tri Hita Karana, yaitu menjaga keseimbangan alam dengan menjaga harmonisasi dengan makhluk ciptaan

Tuhan yang lain, seperti binatang dan tumbuhan. Terdapat juga Situs Kebo Iwa yang merupakan Tokoh Besar Pulau Bali yang perlu diteladani dan dipedomani. Hal inilah yang mendorong masyarakat untuk tetap menjaga Budaya dan Warisan Leluhur mereka agar tetap ajeg dan dapat dilaksanakan sepanjang masa ke generasigenerasi berikutnya.

6. Menjaga Keamanan Desa

Dari hasil analisis kuesioner yang diberikan kepada masyarakat Bongan berkaitan dengan peran serta dan partisipasi masyarakat Bongan dalam mendukung pengembangan Desa Bongan sebagai desa wisata, yaitu: sebanyak 13 orang atau 9% menyatakan peran serta dan partisipasi masyarakat adalah menjaga keamanan desa. Yang dibutuhkan oleh wisatawan pada daya tarik wisata termasuk di Desa Bongan ketika wisatawan berkunjung adalah keamanan di vang dikunjungi, sehingga diintensifkan menjaga keamanan wilayah dan tuan rumah juga peduli dan bertanggung jawab terhadap keamanan wisatawan yang berkunjung ke wilayah mereka apalagi sampai menginap di rumah mereka. Hal ini, akan memberikan keuntungan kepada masyarakat Bongan karena wisatawan akan lama tinggal di Desa Bongan. Selain itu, citra positif daya tarik wisata akan tetap terjaga dan perkembangan kepariwisataan Desa Bongan akan berkelanjutan yang tentunya akan menggairahkan paket/produk wisata yang dikembangkan demi memberikan manfaat positif kepada masyarakat pada umumnya.

7. Ikut Berbagai Pelatihan Pariwisata

Dari hasil analisis kuesioner yang diberikan kepada masyarakat Bongan berkaitan dengan peran serta dan partisipasi masyarakat Bongan dalam mendukung pengembangan Desa Bongan sebagai desa wisata, yaitu: sebanyak 9 orang atau 6% menyatakan peran serta dan partisipasi masyarakat adalah ikut berbagai pelatihan pariwisata. Untuk meningkatan kualitas SDM kepariwisataan bidang masvarakat Bongan, maka masyarakat siap mengikuti berbagai program pelatihan tentang tata cara pelayanan kepada wisatawan, tentang pemasaran pariwisata, guide local, pembuatan pengkemasan produk wisata, termasuk sebagainya pelatihan tentang penguasaan Bahasa Inggris, dan pelatihan tentang teknik pembersihan kamar. Dengan berbagai program pelatihan yang akan diikuti masyarakat Desa Bongan diharapkan akan memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada wisatawan yang menginap, sehingga length of stay wisatawan menjadi panjang. Pelatihan ini diadakan bekerja sama dengan pihak-pihak

ISSN: 1410 - 3729

terkait, seperti: Perguruan Tinggi, pihak industri, praktisi, dan pihak pemerintah daerah. 8. Ikut Berjualan

Dari hasil analisis kuesioner yang diberikan kepada masyarakat Bongan berkaitan dengan peran serta dan partisipasi masyarakat Bongan dalam mendukung pengembangan Desa Bongan sebagai desa wisata, yaitu: sebanyak 7 orang atau 5% menyatakan peran serta dan partisipasi masyarakat adalah ikut berjualan. Masyarakat sangat antusias dan mengharapkan sekali bahwa Desa Bongan dapat dikembangkan menjadi desa wisata di Kabupaten Tabanan karena hal ini dapat membuka lapangan kerja bagi masyarakat yang khususnya belum memiliki pekerjaan. Dari kuesioner yang diberikan kepada masyarakat ternyata ada beberapa masyarakat yang akan mendukung pengembangan Desa Wisata Bongan dengan berjualan karena keterampilan yang mereka miliki saat ini adalah seperti itu, sehingga ketika ada wisatawan yang datang ke Desa Bongan dapat menikmati berbagai menu dan hidangan lokal Desa Bongan. Di samping itu, juga dapat mengangkat dan memperkenalkan beragam produk wisata Desa Bongan yang tentunya sangat unik dan tidak di daerah lain yang dapat menjadi terdapat nilai jual yang tingi.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Persepsi masyarakat terhadap berbagai hal berkaitan dengan pengembangan Desa Bongan sebagai desa wisata, didapat Skor Total sebesar 9.693 dengan Rata-Rata 4,04 yang merupakan kategori Sikap Setuju.
- Peran serta dan partisipasi masyarakat Bongan dalam mendukung pengembangan Desa Bongan sebagai desa wisata di Kabupaten Tabanan adalah: (1) Menjaga kebersihan desa; (2) Penyediaan homestay; (3) Promosi; (4) Mengembangkan produk wisata; (5) Melestarikan budaya; (6) Menjaga keamanan desa; (7) Ikut berbagai Pelatihan Pariwisata; dan (8) Ikut berjualan.

DAFTAR PUSTAKA

-2016. Profil Desa Bongan, Kecamatan Tabanan, Kabupaten Tabanan.
- Anonim. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan.

- Departemen Kebudayaan Dan Pariwisata Republik Indonesia. 2006. *Bali Bangkit Kembali*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Hermantoro, Henky, dkk. 2010. *Pariwisata Mengikis Kemiskinan*. Jakarta:
 Pusat Penelitian Dan Pengembangan
 Kepariwisataan.
- Kusumahadi, M. 2007. Practical Challenge to the

 Community Empowerment

 Program. Yogyakarta:

 Experience of Satunama

 Foundation of Yogyakarta.
- Mikkelsesn, Britha. 1999. Metode Penelitian
 Partisipatoris dan Upaya-Upaya
 Pemberdayaan. Jakarta:
 Yayasan Obor Indonesia.
- Norman, Denzin. 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelaiar.
- Paeni, Mukhlis, dkk. 2006. *Bali Bangkit Bali Kembali*. Unud–Departemen Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia.
- Picard, Michel. 2006. *Bali Pariwisata Budaya Dan Budaya Pariwisata*. Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia.
- Pitana, I Gede. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Pujaastawa, dkk. 2005. Pariwisata Terpadu (Alternatif Model Pengembangan Pariwisata Bali Tengah). Denpasar: Universitas Udayana.
- Perda Provinsi Bali No. 2 Tahun 2012 Tentang Pariwisata Budaya Bali
- Tashakkori, Abbas. 2010. Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Turner, Bryan. 2008. *Teori-Teori Sosiologi Modernitas Posmodernitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.