

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PANTAI PADANG-PADANG BALI TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA

Heldi Putri Sihotang¹, I Ketut Suwena², I Nyoman Sudiarta³

Email: heldiputris@gmail.com¹, suwenaketut@unud.ac.id², sudiartanyoman@yahoo.co.id³

^{1,2,3}Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstract: One of the interesting natural attractions in Bali is the beach, Bali is very famous for its beautiful beaches. One of the beach tourist destinations in South Badung which is the choice of archipelago tourists to visit is Padang-Padang beach in Pecatu which is located between hills and steep rocks, and stone stair caves to reach the white sand beach, which characterizes this beach. This study aims to determine the quality of service and the effect of service quality on the satisfaction of domestic tourists on Padang-Padang beach, Bali. This study uses qualitative and quantitative data analysis techniques with simple linear regression analysis. Sampling technique with purposive sampling method with 85 respondents. Data collection techniques with observation, interviews, documentation, literature study and questionnaires via google form and directly. The results showed that service quality has a significant effect on the satisfaction of domestic tourists. The results of service quality influence the satisfaction variable, which is 52,2%, and the other 47,8% is influenced by other factors outside the service quality variable not examined by the researcher. The service quality of Padang-Padang Bali beach is classified as good, but the Empaty dimension has the lowest percentage among other dimensions.

Abstrak: Salah satu wisata alam yang menarik di Bali yaitu pantai, Bali sangat terkenal dengan pantainya yang indah. Salah satu destinasi wisata pantai yang ada di Badung Selatan yang menjadi pilihan wisatawan nusantara untuk di kunjungi yaitu pantai Padang-Padang yang berada di Pecatu yang terletak diantara perbukitan serta batu karang yang terjal, dan goa batu tangga untuk mencapai ke pantai pasir putih, yang menjadi ciri khas pantai ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas pelayanan serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara di pantai Padang-Padang Bali. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dan kuantitatif dengan analisis regresi linear sederhana. Teknik penentuan sampel dengan metode *purposive sampling* dengan 85 orang responden. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan dan kuesioner melalui *google form* dan secara langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan nusantara. Hasil kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan yaitu sebesar 52,2%, dan sebesar 47,8% lainnya di pengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel kualitas pelayanan yang tidak diteliti oleh peneliti. Kualitas pelayanan pantai Padang-Padang Bali tergolong baik, namun pada dimensi *Empaty* memiliki presentase paling rendah diantara dimensi lainnya.

Keywords: quality of service, satisfaction of tourists, and padang-padang beach.

PENDAHULUAN

Sebuah tempat wisata alam yang menarik di Bali yaitu pantai, Bali sangat terkenal dengan pantainya yang indah. Selain itu, daya tarik wisata yang tidak kalah menariknya adalah budaya masyarakatnya. Kehidupan masyarakat Bali sangat erat dengan kepercayaan agama Hindu sehingga setiap upacara keagamaan menjadi daya tarik yang sangat khas dalam menarik minat wisatawan. Adapun hal-hal yang

penting dalam kegiatan pariwisata adalah adanya sarana dan prasarana yang mendukung, diantaranya yaitu ada saran pokok, sarana pelengkap dan sarana penunjang. Memberikan pelayanan kepada wisatawan dengan sebaik-baiknya adalah salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memberikan kepuasan terhadap wisatawan. Seperti yang dinyatakan oleh (Kotler 2000:50), bahwa ada beberapa

yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu, nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran. Apabila wisatawan sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh suatu daya tarik wisata, maka wisatawan akan datang kembali dan bahkan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk berkunjung ke daya tarik wisata yang sama.

Menurut Yuwono (1992), Pantai adalah jalur yang merupakan batas antara darat dan laut, diukur pada saat pasang tertinggi dan surut terendah, dipengaruhi oleh fisik laut dan sosial ekonomi bahari, sedangkan ke arah darat dibatasi oleh proses alami dan kegiatan manusia di lingkungan darat. Salah satu destinasi wisata pantai yang ada di Badung Selatan yang menjadi pilihan wisatawan nusantara untuk di kunjungi yaitu pantai Padang-Padang yang berada di Pecatu, dengan keindahan pantai pasir putih yang dimilikinya. Pantai Padang-Padang yang terletak diantara perbukitan serta batu karang yang terjal, yang menjadi ciri khas yang dimiliki oleh pantai ini. Selain itu untuk sampai lokasi bibir pantai, pengunjung harus melewati jalan yang menyerupai goa dari batu, dan turun melewati puluhan tangga yang hanya cukup untuk dilewati oleh satu orang.

Menurut Kotler (2012:49) mengemukakan “kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau jasa atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja. Selain kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan juga dipengaruhi oleh fasilitas yang dimiliki.

Menurut Sudiarta, I Nyoman (2020:134) kepuasan wisatawan adalah kata kunci dari pemasaran pariwisata dan konsekuensi dari kepuasan adalah loyalitas. Dimana penelitian tentang kepuasan wisatawan yang banyak dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan wisatawan yang menginap di hotel, atau kepuasan wisatawan yang berkunjung di suatu destinasi pariwisata. Menurut Tjiptono (2012:301) bahwa “kepuasan wisatawan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil

yang ia rasakan dengan harapannya”. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Menurut Supranto (2006) kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik oleh penyedia jasa. Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para konsumen berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pelayanan yaitu harapan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa. Menurut Zeitmal, Bitner dan Dwayne (2009) terdapat lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu *tangible* (wujud), *emphaty* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan).

Berdasarkan pemaparan komponen dalam kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pantai Padang-Padang masih ada ditemukan keluhan dari wisatawan terutama masalah pelayanan yang didapatkan dari komentar di *google review*. Beberapa wisatawan merasa kecewa dengan harga dan pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan adanya biaya parkir dan tiket masuk juga ekspektasi wisatawan. Sehingga dilakukan suatu penelitian pada wisatawan mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara di Pantai Padang-Padang Bali”. Untuk mengetahui pengaruh dari setiap komponen kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan, sehingga pihak pantai Padang-Padang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan dari wisatawan.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Desa Pecatu, Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Penelitian ini dilakukan di Pantai Padang-Padang Jalan Labuan Sait, Pecatu, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali.

Adapun Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan, Zeitmal, Bitner dan Dwayne (2009) terdapat lima faktor yang menentukan kualitas jasa, yaitu *tangible* (wujud), *emphaty* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan) untuk variabel kualitas pelayanan. Sedangkan pada variabel kepuasan wisatawan, menurut Tjiptono

(2011, 453-454) ada enam Tinjauan mengenai pengukuran kepuasan yaitu Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*), Dimensi kepuasan, Konfirmasi harapan, Minat pembelian ulang, Kesiediaan untuk merekomendasi, dan Ketidakpuasan pelanggan.

Teknik pengumpulan data pada penelitian yaitu observasi secara langsung yang diperoleh pada saat penelitian langsung di Pantai oleh peneliti, wawancara dengan wisatawan dan petugas di pantai, dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan perekaman dan pengambilan gambar, Studi kepustakaan dilakukan dengan mencari melalui buku, referensi-refensi, artikel, jurnal, yang dengan penelitian ini, serta kuesioner yang disebarkan secara langsung dan online kepada wisatawan nusantara yang pernah berkunjung ke pantai Padang-Padang Bali, dengan jumlah sampel sebanyak 85 orang.

Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan analisis deskriptif kuantitatif. Analisis data kualitatif merupakan data berupa kata-kata sedangkan analisis kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka-angka hasil dari kuesioner yang telah disebar dan hasil yang didapatkan setelah diolah menggunakan bantuan program SPSS. Dalam penelitian ini juga menggunakan analisis regresi sederhana untuk mendefinisikan hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pantai Padang-padang sudah dikenal sejak tahun 80-an karena ombaknya yang cocok untuk berselancar atau surfing. Lokasi pantai ini terletak di Desa Pecatu Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Untuk menuju Pantai Padang-Padang atau yang disebut juga pantai Labuan Sait harus melewati goa. Keunikan pantai ini menjadi salah satu daya tarik bagi wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Pada tahun 2016, Badan Wisata Kawasan Luar Pura Uluwatu ditunjuk oleh Desa Adat Pecatu untuk mengelola daya tarik wisata pantai Padang-Padang atau pantai Labuan Sait. Badan Pengelola daya tarik wisata Kawasan Luar Pura Uluwatu (Managemen) dibentuk oleh Desa Adat Pecatu bekerjasama dengan pemerintah Daerah Kabupaten Badung pada tahun 2014. Kemudian di tahun 2016, manajemen diberi tugas tambahan untuk

mengelola daya tarik wisata (DTW) pantai Padang-Padang Labuan Sait.

Sejak dikelola oleh manajemen, ada beberapa pengembangan yang dilakukan misalnya pengenaan retribusi untuk masuk daya tarik wisata sebesar sepuluh ribu rupiah untuk wisatawan domestik dewasa dan lima ribu rupiah untuk wisatawan anak-anak domestik dan lima belas ribu rupiah untuk wisatawan mancanegara dewasa dan sepuluh ribu rupiah untuk wisatawan anak-anak mancanegara dan parkir yang luas untuk kendaraan mobil serta motor, pembangunan fasilitas seperti toilet dan *shower*, serta penugasan penjaga pantai (*lifeguard*). Beberapa fasilitas yang tersedia di area sekitar pantai Padang-Padang yaitu tempat parkir yang luas, pos pembelian tiket masuk dan tempat penitipan barang, serta toilet, fasilitas cuci tangan, warung dan kios souvenir, Wi-fi, dan *lifeguard*.

Berdasarkan analisis pada penelitian ini dapat diketahui bahwa pada seluruh variabel independen kualitas pelayanan (variabel X) memiliki tanggapan setuju hingga sangat setuju. Hal ini terlihat pada tanggapan responden terhadap kelima indikator kualitas pelayanan Tangibles (Wujud), Emphaty (Empati), Reability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan) dan variabel dependen kepuasan wisatawan (Y), dengan total 30 indikator pernyataan yang telah diujikan dan valid.

Pada hasil analisis regresi sederhana yang telah dilakukan, secara keseluruhan variabel independen telah terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen dimana variabel X tersebut yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Y yaitu Kepuasan Wisatawan (Y),

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara

Dimensi Tangibles (Wujud) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,42 dan masuk ke dalam kriteria sangat setuju, berada di rentang interval 3,25-4,00, dengan skor tertinggi pada pernyataan pertama sebesar 313 dan skor terendah pada pernyataan keempat sebesar 270. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi peneliti di lapangan, dimana kondisi bangunan dan interior pembelian tiket masuk, kebersihan serta kenyamanan di area pantai, parkir dan pantai, serta kelengkapan fasilitas umum yang ada di pantai Padang-Padang Bali.

Dimensi *Empathy* (Empati) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,20 dan masuk ke dalam kriteria setuju, berada di rentang interval 2,50-3,25, namun dimensi empati memiliki presentase paling rendah dibandingkan dimensi lainnya, dengan skor tertinggi pada pernyataan kedua sebesar 276 dan skor terendah pada pernyataan pertama sebesar 270. Hal ini didukung oleh pengamatan peneliti di lapangan. Dengan melihat dan merasakan bahwa petugas yang berada di pantai Padang-Padang Bali memahami mengenai kejelasan bicara dalam menjawab pertanyaan wisatawan serta menunjukkan wajah yang berekspresi dan kelancaran dalam berkomunikasi, mengutamakan kepentingan wisatawan yang berkunjung. Beberapa responden juga berpendapat bahwa masih ada petugas yang bekerja kurang dalam pemahaman dalam memenuhi kebutuhan wisatawan. dan membedakan wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara

Dimensi *Reability* (Kehandalan) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,21 dan masuk ke dalam kriteria setuju, berada di rentang interval 2,50-3,25, dengan skor tertinggi pada pernyataan kedua sebesar 279 dan skor terendah pada pernyataan keempat sebesar 267. Hal ini didukung oleh pengamatan peneliti di lapangan, melihat dan merasakan bahwa petugas yang berada di pantai Padang-Padang Bali kurang dalam membantu saat wisatawan mengalami masalah, petugas juga kurang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap wisatawan. Hal ini didukung juga oleh pendapat beberapa wisatawan nusantara, seperti berikut.

“Bahwa beberapa petugas bersikap kurang cekatan terhadap wisatawan nusantara dan lebih mendahulukan wisatawan mancanegara atau wisatawan asing dalam hal membantu sewaktu wisatawan di ganggu oleh monyet yang ada di pantai” (Lidia Novenia, 31 Mei 2022)”

“Selalu tetap utamakan kepuasan dan keamanan turis. Baik wisatawan nusantara atau mancanegara, tidak boleh ada perbedaan atau diskriminasi”. (Steven Stephanus, 02 Juni 2022)

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,29 dan masuk ke dalam kriteria sangat setuju, berada di rentang interval 3,25-4,00, dengan skor tertinggi pada pernyataan kedua sebesar 286 dan skor terendah pada pernyataan pertama

sebesar 273. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi peneliti di lapangan yaitu terdapat beberapa keluhan negatif di google review mengenai barang wisatawan yang diambil oleh monyet, hasil wawancara dengan staf di pantai Padang-Padang Bali yaitu bapak I Komang Edi menjelaskan:

“Bahwa apabila terjadi barang wisatawan diambil oleh monyet, petugas langsung membantu supaya monyet mau melemparkan barang wisatawan, namun para petugas pun tidak bisa membantu banyak apabila monyet langsung pergi ke atas pohon, karena memang monyet yang berada di kawasan pantai adalah hewan liar, namun untuk mencegah hal itu terjadi biasanya para petugas di pintu masuk pembelian tiket mengingatkan kepada para wisatawan agar berhati-hati dengan barang bawaan masing-masing, serta sudah di berikan juga papan peringatan yang bertuliskan Hati-hati dengan Monyet”. (I Komang Edi 07 Juni 2022)

Dengan hal itu petugas di pantai Padang-Padang Bali, telah mencoba memberikan pelayanan yang sesuai dengan konsep Responsiveness (Daya Tanggap) menurut Tjiptono, (2011) yaitu “kesadaran dan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Karyawan bersedia membantu pelanggan dengan tanggap dalam memecahkan masalah yang dihadapi dengan pelayanan yang diberikan”.

Dimensi *Assurance* (Jaminan) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,3 dan masuk ke dalam kriteria sangat setuju, berada di rentang interval 3,25-4,00, dengan skor tertinggi pada pernyataan pertama sebesar 293 dan skor terendah pada pernyataan kelima sebesar 273. Hal ini didukung dengan hasil observasi peneliti di lapangan, bahwa petugas di pantai Padang-Padang Bali, ramah serta sopan kepada setiap wisatawan yang berkunjung. Namun, wisatawan merasa kurang puas dengan pelayanan yang di berikan tentang menunjukkan letak fasilitas yang dimiliki pantai Padang-Padang Bali. Hal ini sejalan dengan konsep dimensi Assurance (Jaminan) menurut Tjiptono (2011) yaitu “pengetahuan, kebaikan sopan santun dan kemampuan seorang karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan. seharusnya aspek ini memperlihatkan pegawai yang memberikan kepercayaan kepada konsumen, yang konsisten santun, dan mampu menjawab pertanyaan konsumen”.

Berdasarkan kelima dimensi tersebut hanya terdapat satu dimensi yang harus lebih ditingkatkan kualitasnya, yaitu dimensi *Empaty* (Empati). Dimana dimensi *Empaty* memiliki nilai rata-rata paling rendah diantara dimensi lainnya dengan kategori setuju diantara rentang interval 2,50-3,25. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti mengharapkan pihak pengelola pantai Padang-Padang Bali dapat meningkatkan pelayanan empati dengan memberikan pelayanan dalam berekspresi saat berkomunikasi, serta mengerti dan peduli akan kebutuhan wisatawan yang berkunjung.

Dimensi Kepuasan Wisatawan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,49 dan masuk ke dalam kriteria sangat setuju, berada di rentang interval 3,25-4,00, dengan skor tertinggi pada pernyataan keempat dan kelima sebesar 302 dan skor terendah pada pernyataan keenam sebesar 253. Hal ini didukung oleh konsep kepuasan wisatawan dalam Tjiptono yaitu kepuasan diperoleh setelah wisatawan menerima produk atau layanan dan merasa bahwa kinerja atau hasil sesuai dengan ekspektasi dan harapan wisatawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan wisatawan yaitu sebesar 52,2%, terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y) dan sebesar 47,8% lainnya di pengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel (X) kualitas pelayanan yang tidak diteliti oleh peneliti.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan tanggapan wisatawan nusantara mengenai kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di pantai Padang-Padang Bali, secara keseluruhan dimensi kualitas pelayanan *Tangibles* (Wujud), *Emphaty* (Empati), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan sebesar 52,2% yang diperoleh dari hasil analisis determinasi. Tingkat Kepuasan wisatawan di pantai Padang-Padang Bali masuk kedalam kategori sangat setuju. Berdasarkan hasil analisis rekapitulasi tanggapan responden terhadap kepuasan wisatawan, diperoleh nilai

rata-rata sebesar 3,32, termasuk dalam kategori sangat setuju dan berada pada rentang interval 3,25-4,00. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wisatawan di pantai Padang-Padang Bali sangat baik.

Saran

Pihak pengelola pantai Padang-Padang Bali, agar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dalam empati dengan memberikan cara berkomunikasi dengan wisatawan dengan pelayanan yang tepat dan cepat saat menghadapi permasalahan wisatawan yang berkunjung, sehingga wisatawan akan merasa puas. Dan peneliti selanjutnya yang akan meneliti di Pantai Padang-Padang Bali dapat melakukan penelitian terkait fasilitas, aksesibilitas Pantai Padang-Padang Bali.

Kepustakaan

- Abadi, F., & Herwin, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan Berdampak kepada Perilaku Masa Depan Wisatawan Domestik. *Management and Accounting Expose*, 3(2).
- Alvianna, S. (2020). Pengaruh Kualitas Harga Layanan dan Kepuasan terhadap Kesetiaan Usia Millennial Berkunjung ke Tempat Wisata. *Media Wisata*, 18(1), 69-80.
- Ananditya, A. D., & Hidayat, W. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Wisata, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Daya tarik wisata Goa Kreo Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(2), 98-106.
- Gunawan, Ce. (2018). Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengolah Data dengan IBM SPSS Statistic 25). Yogyakarta: Deepublish.
- Guo, Y., Barnes, S. J., & Jia, Q. (2017). Mining meaning from online ratings and reviews: Tourist satisfaction analysis using latent dirichlet allocation. *Tourism management*, 59, 467-483.
- Indriani, N. R., Rachma, N., & Hufron, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Experiential Marketing Terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Pada Wisata Pulau Merah Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 8(19).
- Kalebos, F. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3), 489-502.
- Larasati, D. A., 2020. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang *Jurnal Gema Wisata*, 16(3), 874-884.
- Mandasari, D. W., Suwena, I. K., & Suardana, I. W., 2016. Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Biro Perjalanan Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Paket Wisata Bulan Madu Ke Bali. *Jurnal IPTA*, 4(1), 96-100.
- Putra, I G N., Sudiarta, I N., Mananda, S. I GPB., 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Mancanegara Ke Daya Tarik Wisata Alas Pala Sangeh. *Jurnal IPTA*. 4(2), 1-6.
- Ramadhan, L. F., 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Berwisata Di Kampung Gajah". Skripsi. Destinasi Pariwisata: Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Saragih, R. M. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Wisatawan Taman Rekreasi Selecta Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 24(2).
- Sari, C. S., & Maftukhah, I. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Citra Destinasi terhadap Kepuasan melalui Keputusan Pengunjung. *Management Analysis Journal*, 6(3), 310-319.
- Sudiarta, I Nyoman (2020). Implementasi Kegiatan Pemasaran Pariwisata. Dalam Simarmata, Janner (Ed). Pemasaran Pariwisata: Konsep, Perencanaan Dan Implementasi. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Suwena, I ketut dan I Gst Ngr Widyatmaja. 2017. Pengantar Dasar Ilmu Pariwisata. Denpasar: Pustaka Larasan.
- Yudi, I. K, Karini, N. M., & Dewi, LG, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan Di Daya Tarik Wisata Alas Kedaton Tabanan. *Jurnal IPTA*, 3(1), 25-31.