

## **PELAYANAN, KEAMANAN DAN DAYA TARIK MEMPENGARUHI MINAT WISATAWAN YANG BERKUNJUNG KE OBJEK WISATA ALAM GUNUNG MAHAWU, TOMOHON**

*THE INFLUENCE OF SERVICES, SEFETY AND ATTRACTIVENESS TO ATTRACT  
TOURIST WHO VISITED MAHAWU VOLCANO MOUNTAIN IN TOMOHON CITY*

**Poppy Margaretith Nivranti Sondakh<sup>1</sup>, Altje Tumbel<sup>2</sup>**

*<sup>1 2</sup> Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Sam Ratulangi, Manado 95115, Indonesia  
Email: <sup>1</sup>poppy.sondakh@yahoo.com*

### **ABSTRAK**

*Objek wisata menyentuh sektor pendidikan yang mengarah pada pembelajaran komunitas tentang pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dengan harapan komunitas lokal akan berpartisipasi dalam kepariwisataan saat ini hingga masa yang akan datang. Gunung Mahawu adalah gunung berapi stratovolcano yang terletak di Timur gunung berapi Gunung Lokon dan Gunung Empung di Sulawesi Utara, Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan, keamanan dan daya tarik secara parsial dan simultan yang mempengaruhi minat wisatawan yang berkunjung ke objek wisata alam Gunung Mahawu di Kota Tomohon. Metode Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan uji hipotesis. Hasil analisis menunjukkan secara simultan dan parsial semua variable penelitian berpengaruh terhadap minat wisatawan. Di kawasan Gunung Mahawu Kota Tomohon perlu meningkatkan segi pelayanan, keamanan dan daya tarik agar supaya wisatawan bisa merasa nyaman, aman dan peduli akan lingkungan alam bebas.*

*Kata Kunci : Pelayanan, Keamanan, Daya Tarik, Minat Wisatawan.*

### **ABSTRACT**

*Tourism objects have touching the education sector which leads to a community of learning about the development of sustainable tourism by hope the local community will participating in tourism activities now and in near future. Mahawu Mountain is a stratovolcano mountain which located in the East part of the Lokon and Empung volcano Mountains in the North Sulawesi, Indonesia. The study aims to determine the service, safety and attractiveness partially and simultaneously influence to tourist interest to visit the natural volcano mountain of Mahawu in Tomohon city. The analysis method is multiple linear regressions with the hypothesis test. The results show simultaneous and partially all the variables have significant influences to the tourist interest to visit Mahawu Mointain in Tomohon city. In Mahawu Mountain areas is still to improve the service, safety and attractiveness to sustain the tourism to provide comfortable, safe and caring the environment for tourist.*

*Keywords: Service, Safety, Attractiveness, Tourist Interest*

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang Permasalahan

Pariwisata dapat diartikan perjalanan penuh mulai berangkat dari suatu tempat kesatu atau beberapa tempat lain dan singgah kemudian kembali ke tempat semula, atau dengan kata lain pariwisata ialah segala kegiatan dalam masyarakat yang berhubungan dengan wisatawan. Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah suatu perjalanan untuk memenuhi rasa ingin tahu dari individu untuk mengetahui daya tarik dari suatu obyek wisata, termasuk didalamnya obyek wisata alam yang dikunjungi.

Objek wisata alam seperti pemandangan alam laut, dataran dan pegunungan, selain dapat memberikan kepuasan kepada para wisatawan yang menikmatinya juga menyentuh sektor pendidikan yang mengarah pada pembelajaran komunitas tentang pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dengan harapan komunitas lokal akan berpartisipasi dalam kepariwisataan saat ini hingga masa yang akan datang. Selama ini kepariwisataan di Sulawesi Utara lebih mengandalkan rasa pesona masyarakat terhadap keindahan alam dan laut.

Penelitian ini fokus pada obyek wisata alam pegunungan, khususnya gunung berapi. Definisi gunung adalah suatu bentuk permukaan tanah yang letaknya jauh lebih tinggi dari pada tanah-tanah sekitarnya. Gunung pada umumnya lebih besar dibandingkan dengan bukit, tetapi bukit disuatu tempat bisa jadi lebih tinggi dibandingkan apa yang disebut gunung ditempat lain. Gunung pada umumnya memiliki lereng yang curam dan tajam atau bisa juga dikelilingi oleh puncak-puncak atau pegunungan. Pada beberapa ketinggian gunung di Indonesia bisa memiliki dua atau lebih iklim, jenis-jenis tumbuh-tumbuhan dan kehidupan yang berbeda. Untuk Provinsi Sulawesi Utara yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kota Tomohon. Kota Tomohon yang terletak di dataran tinggi Provinsi Sulawesi Utara memiliki objek wisata alam pegunungan dan salah satu yang terkenal adalah obyek wisata alam Gunung Mahawu. Obyek wisata alam Gunung Mahawu, dewasa ini semakin banyak dikunjungi wisatawan baik lokal, nasional maupun mancanegara, sekalipun di lokasi wisata ini masih minim fasilitas penunjang untuk kawasan wisata alam pegunungan. Tabel 1 menampilkan data wisatawan domestik dan mancanegara yang berkunjung ke obyek wisata Gunung Mahawu terutama pada Tahun 2012 - 2014. Data menunjukkan bahwa terjadi penurunan kunjungan wisatawan selan tahun 2014 (Tabel 1).

**Tabel 1. Jumlah Wisatawan Domestic dan Internasional yang Berkunjung ke Objek Wisata Alam Gunung Mahawu, Kota Tomohon**

No	Tahun/Bulan	Jumlah Wisatawan		
		Wisatawan domestik	Wisatawan Internasional	Jumlah
1	2012,1-6 bulan	2.464 orang	249 orang	2.713 orang
2	2012,7-12 bulan	4.914 orang	634 orang	5.548 orang
3	2013,1-6 bulan	4.109 orang	402 orang	4.507 orang
4	2013,7-12 bulan	6.355 orang	882 orang	7.237 orang
5	2014,1-6 bulan	3.359 orang	371 orang	3.730 orang
6	2014,7-12 bulan	3.137 orang	422 orang	3.559 orang
<b>Jumlah</b>		<b>25.339 orang</b>	<b>2.960 orang</b>	<b>27.294 orang</b>

Sumber : Polhut G.Mahawu :Rivan A Putra,2014

Berdasarkan latar belakang penelitian ini secara garis besar ingin mengetahui apakah pelayanan, keamanan dan daya tarik mempengaruhi minat wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata alam Gunung Mahawu di Kota Tomohon?

### **Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah pelayanan, keamanan dan daya tarik secara simultan berpengaruh terhadap minat wisatawan berkunjung ke obyek wisata alam Gunung Mahawu.
2. Untuk mengetahui apakah pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap minat wisatawan berkunjung ke obyek wisata alam Gunung Mahawu.
3. Untuk mengetahui apakah keamanan secara parsial berpengaruh terhadap minat wisatawan berkunjung ke obyek wisata alam Gunung Mahawu.
4. Untuk mengetahui apakah daya tarik obyek wisata secara parsial berpengaruh terhadap minat wisatawan berkunjung ke obyek wisata alam Gunung Mahawu.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Pengertian Manajemen Pemasaran**

Pada dasarnya manajemen itu terdiri atas perancangan dan pelaksanaan rencana-rencana. Dalam membuat suatu perencanaan, dibutuhkan kemampuan untuk membuat strategi dan rencana. Untuk rencana jangka panjang maka dibutuhkan waktu yang lebih banyak. Sedangkan untuk pelaksanaan rencana tersebut, dia harus mendelegasikan keputusan-keputusannya yang rutin dilakukan setiap hari kepada para bawahan. Menurut Stanton, manajemen pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial. Menurut Kotler : manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi serta penyaluran gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan-tujuan individu dan organisasi.

#### **Kualitas Pelayanan**

Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyempaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan menurut Supranto (2006) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

#### **Keamanan**

Keamanan sebagai konsep yang diabaikan. Ini akan menjadi berlebihan untuk mengatakan bahwa analisis konseptual dari keamanan mulai dan berakhir dengan artikel *wolfers* pada tahun 1952. Konsep keamanan dalam konteks hubungan internasional kamus besar Bahasa Indonesia mendefinisikan keamanan sebagai suatu situasi yang terlindung dari bahaya (keamanan objektif), adanya perasaan (keamanan) subjektif dan bebas dari keragu-raguan.

**Daya Tarik**

Daya tarik wisata merupakan kata lain dari obyek wisata namun sesuai peraturan pemerintah Indonesia Tahun 2009, kata obyek wisata sudah tidak relevan lagi untuk menyebutkan suatu daerah tujuan wisatawan maka digunakanlah kata “Daya Tarik Wisata”. Menurut Pendit (1994) mendefinisikan daya tarik wisata sebagai segala sesuatu yang menarik dan bernilai untuk dikunjungi dan lihat.

**Minat Wisata**

Minat wisata yaitu sebuah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dengan tujuan rekreasi dan hiburan serta memiliki persiapan tentang kegiatan perjalanan ini menurut UU No.10 Tahun 2009 tentang pariwisata yaitu berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat.

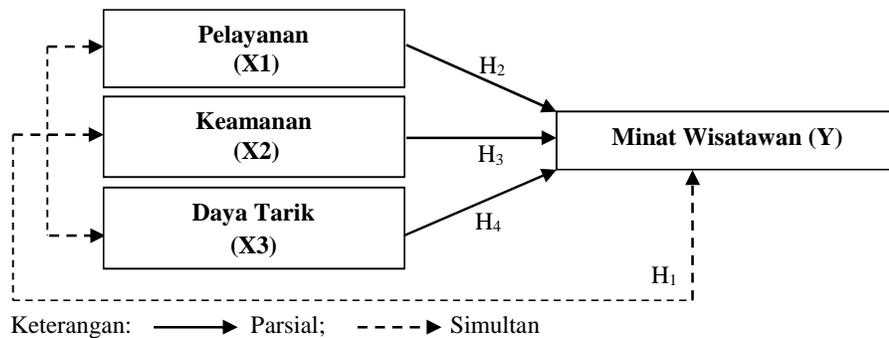
**Penelitian Terdahulu**

Penelitian Epy Syahadat (2005), Dalam Penelitiannya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan wisatawan di taman nasional gede-pangrango (TNGP), penelitian ini dilakukan pada Bulan Juni 2005 dengan penentuan sampel secara *accidental sampling* yang dilakukan secara acak sederhana dengan jumlah responden sebanyak 142 orang, pengumpulan data dilakukan dengan cara orientasi lapangan, wawancara maupun duplikasi data sekunder.

Penelitian Gina Meida Ramadiana (2011), dalam penelitiannya mengenai pengaruh komunikasi pemasaran obyek wisata terhadap perilaku wisatawan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang di dukung pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara, teknik sampling yang digunakan adalah *convenience sampling* dengan sampel 80 orang wisatawan nusantara.data yang di kumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Penelitian Deni Andriansyah (2008), dalam penelitiannya mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan mancanegara di Indonesia.ini merupakan penelitian mengenai pariwisata di Indonesia dengan mengangkat permasalahan adanya jumlah kunjungan wisatawan mancanegara di Indonesia pada periode 2001-2006 yang fluktuatif dengan trend yang cenderung mengalami penurunan sehingga devisa dari sektor pariwisata juga cenderung mengalami penurunan.

**Kerangka Konseptual**



**Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian**  
 Sumber: Tinjauan Pustaka, 2015

## Hipotesis

- H1 = Pelayanan, keamanan, daya tarik secara simultan diduga berpengaruh terhadap minat wisatawan berkunjung ke obyek wisata alam Gunung Mahawu.
- H2 = Pelayanan secara parsial diduga berpengaruh terhadap minat wisatawan berkunjung ke obyek wisata alam Gunung Mahawu.
- H3 = Keamanan secara parsial diduga berpengaruh terhadap minat wisatawan berkunjung ke obyek wisata alam Gunung Mahawu.
- H4 = Daya Tarik secara parsial diduga berpengaruh terhadap minat wisatawan berkunjung ke obyek wisata alam Gunung Mahawu.

## 2. METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang mengungkapkan lokasi kawasan obyek wisata Gunung Mahawu Kota Tomohon. Kuantitatif merupakan sekumpulan data yang bersifat angka-angka atau bilangan yang menyangkut tanggapan dalam hubungan dengan perilaku konsumen (minat wisatawan) terhadap wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata alam gunung vulkanik Mahawu di Kota Tomohon.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Tomohon, Provinsi Sulawesi Utara khususnya di lokasi obyek wisata Gunung Mahawu. Gunung Mahawu adalah gunung berapi *stratovolcano* yang terletak di sebelah Timur gunung berapi Lokon dan Gunung Empung di Provinsi Sulawesi Utara, Indonesia. Penelitian ini berlangsung selama bulan Juni 2014.

### Populasi dan Sampel serta Metode Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004). Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen yang berkunjung ke obyek wisata alam Gunung Mahawu terutama selang waktu 2012 hingga 2014 sebanyak 27.294 wisatawan.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2004). Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu. Sementara, Sekaran (2006) memberikan *rule of thumb* yaitu besarnya sampel harus lebih dari 30 dan kurang dari 500 dianggap sudah mencukupi untuk penelitian. Dalam menentukan sampel penelitian digunakan teknik pengambilan sampel secara random yaitu teknik sampling dimana semua populasi mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel. Pada penelitian ini diperoleh 100 wisatawan yang dijadikan sampel karena mereka bersedia dan berpartisipasi untuk disurvei.

### Metode Analisis

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yaitu suatu metode yang dipakai guna menggambarkan hubungan suatu variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas. Menurut Hasan (2003) regresi linier

merupakan suatu alat ukur yang juga digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya korelasi antara variabel. Regresi linier berganda adalah regresi dimana variabel terikatnya (Y) dihubungkan /dijelaskan lebih dari satu variabel. Analisis regresi digunakan untuk menemukan derajat ketergantungan satu variabel terhadap satu variabel lainnya atau lebih. Analisis regresi ini memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan atas dampak dari variabel-variabel bebas terhadap variable terikat.

### 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

#### Reliabilitas Data

Sebelum dilakukan analisis regresi maka terlebih dahulu akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas atau uji kualitas data. Berikut dapat dilihat uji validitas dan reliabilitas untuk variabel minat wisatawan (Y) yang terdiri dari 3 item pertanyaan:

**Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Variabel	Pertanyaan	Sig	Alpha Cronbach's	Status
Pelayanan (X1)	Pel. X1-1	0	0.731	Reliable
	Pel.X1-2	0		Reliable
	Pel.X1-3	0		Reliable
Keamanan (X2)	Kea.X2-1	0	0.59	Reliable
	Kea.X2-2	0		Reliable
	Kea.X2-3	0		Reliable
Daya Tarik (X3)	DT.X3-1	0	0.693	Reliable
	DT.X3-2	0		Reliable
	DT.X3-3	0		Reliable
Minat Wisatawan (Y)	MW.Y-1	0	0.671	Reliable
	MW.Y-2	0		Reliable
	MW.Y-3	0		Reliable

*Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015*

Dari tabel 2 ternyata hasil uji validitas untuk variabel Minat wisatawan (Y) dengan tiga butir item pertanyaan ternyata semuanya  $V$  karena diatas  $= 0,731$ . Sehingga butir instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian, sedangkan uji reliabilitas di peroleh Alpha Cronbach = Pelayanan X1  $= .731$ , Keamanan X2  $= .590$ , Daya Tarik X3  $= .693$ , Minat Wisatawan (Y)  $= .671$  atau berada di atas nilai kritis. Sehingga variabel minat wisatawan di nyatakan *reliable*.

**Regresi Linier Berganda**

**Tabel 3. Hasil Regresi Berganda Variabel Penelitian**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	1.227	.513		2.392	.019			
Pelayanan (X1)	.081	.082	.092	.984	.328	.251	.100	.086
Keamanan (X2)	.277	.101	.257	2.739	.007	.366	.269	.240
Daya Tarik (X3)	.333	.087	.347	3.816	.000	.425	.363	.334

a. Dependent Variable: Minat wisatawan (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan untuk memastikan pengaruh pelayanan, keamanan, daya tarik dan minat wisatawan terhadap Analisis yang digunakan untuk hasil penelitian adalah statistik inferen berupa regresi linear berganda yaitu alat analisis peramalan nilai pengaruh beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional atau hubungan kausal antara variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi berganda peroleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Minat Wisatawan
- X1 = Pelayanan
- X2 = Keamanan
- X3 = Dayatarik
- b = Itersep
- e = Faktor Pengganggu

Dari hasil analisa Regresi Linier Berganda, dapat diketahui bahwa setiap kali terjadi perubahan pelayanan, keamanan dan daya tarik maka akan mempengaruhi minat wisatawan terhadap wisatawan yang berkunjung ke objek wisata alam Gunung Mahawu, Kota Tomohon.

**Koefisien korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Tabel 4. Koefisien korelasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0 1	.515 <sup>a</sup>	.265	.242	.57495

a. Predictors: (Constant), Pelayanan-X1, Keamanan-X2, Daya Tarik-X3,

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Pengujian hipotesa apakah variabel pelayanan, keamanan dan daya tarik bersama-sama berpengaruh positif terhadap minat wisatawan. hasil analisis regresi untuk koefisien determinasi (R<sup>2</sup>).

Analisis koefisien korelasi (R) ini digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dalam hal ini mengukur kuat lemahnya hubungan

pelayanan (X1), keamanan (X2), daya tarik (X3) dengan minat wisatawan (Y). Sedangkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperlukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh ketiga variabel bebas tersebut dengan minat wisatawan.

Hasil analisis regresi menghasilkan koefisien korelasi (R) sebesar 0,515 atau 51,5% ini menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel pelayanan, keamanan dan daya tarik dengan minat wisatawan karena angka R di atas 0,5 sedangkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,265 ini memberikan pengertian bahwa minat wisatawan yang dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen yaitu pelayanan, keamanan dan daya tarik adalah 26,5%, hasil ini bisa dilihat di tabel 2 di atas, sementara sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model ini.

#### 4. PENUTUP

##### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel pelayanan, keamanan dan daya tarik secara simultan berpengaruh terhadap minat wisatawan berkunjung ke obyek wisata alam Gunung Mahawu.
2. Variabel pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap minat wisatawan berkunjung ke obyek wisata alam Gunung Mahawu.
3. Variabel keamanan secara parsial berpengaruh terhadap minat wisatawan berkunjung ke obyek wisata alam Gunung Mahawu.
4. Variabel daya tarik obyek wisata secara parsial berpengaruh terhadap minat wisatawan berkunjung ke obyek wisata alam Gunung Mahawu.

##### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pelayanan yang lebih baik kepada wisatawan harus lebih ditingkatkan agar wisatawan merasa lebih nyaman dan para wisatawan tidak pernah merasa bosan-bosan untuk berkunjung lagi ke Kawasan Objek Wisata Alam Gunung Mahawu.
2. Infrastruktur kawasan objek wisata supaya aman buat para wisatawan yang berkunjung.
3. Dari segi daya tarik, harus menjaga kelestarian alam agar supaya terhindar dari bahaya kebakaran, dan melarang wisatawan yg berkunjung untuk melakukan penembakan burung, mengambil bunga, merusak lingkungan alam.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

- [1] Aubrey Wilson (1983) *seri audit manajemen pemasaran, seri manajemen no.79*. P.T. Pustaka Binaman Pressinda..
- [2] Hasan (2003) *Statistik 1, edisi kedua bumi angkasa*, Jakarta.
- [3] Iqbal Hasan (2004) *Analisa data penelitian dengan statistic*, PT Bumi Aksara, Jakarta
- [4] Joseph L. Massie, edisi Ketiga *Dasar-dasar manajemen*, penerbit Erlangga Jakarta.
- [5] Kotler dan Amstrong (2009), *prinsip-prinsip pemasaran*, jilid 2, edisi KeDelapan.
- [6] Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian salemba Empat. Jakarta.
- [7] Marius P. Angipora, *Dasar-dasar Pemasaran*, edisi Kedua.
- [8] Nyoman S. Pendit (1994). "*Ilmu Pariwisata*" tahun (1994).
- [9] Philip. Kotler, Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, Eihun Tiong Tan, *Manajemen Pemasaran sudut pandang Asia*, Edisi KeTiga.

- [10] Peter F. Drucker, (1978). seri manajemen no 36-a *manajemen, Tugas Tanggung jawab* praktek penerbit PT. Gramedia Jakarta.
- [11] Sekaran, U and Bougie R. (2006). *Research Methods for Business*. 6rd Edition. USA: John Willey and Sons, Inc
- [12] Subhash C. Jain The university of Connecticut, *Manajemen pemasaran internasional*, edisi kelima jilid 1 penerbit erlangga Jl.H. Baping raya no.100 cireces-jakarta 13740.
- [13] Sugiyo (2004) "*Metodologi Penelitian kuantitatif*" edisi revisi, PT. Remaja Rosda Karya Bandung.
- [14] Sugiyono (2012), *Metode penelitian Bisnis*, cetakan ke 16 Maret 2012, Bandung.
- [15] Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran* Edisi Pertama. Andi ofset. Yogyakarta. 2007.

**Artikel Internet**

- [16] Den Boengzoe, *manajemen pemasaran*, sumber data google.com.
- [17] Redaksi ME (Manado Express) "*Gunung Mahawu*" *Surga Keci Di Bumi*"
- [18] Ronny Adolof buols.kompas.com "*Berwisata Di Gunung Mahawu*"
- [19] Rafans.com. *Pariwisata Kota Tomohon*, 28 Agustus 2013.
- [20] riharsen@ymail.com *pendidikan ekonomi/2013/02 Strategi-Pemasaran*.