

## TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA D'MOOAT DI DESA MOOAT KECAMATAN MOOAT KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW TIMUR

**Meygi Anggi Sayekti Ratu  
Benny Adrian Berthy Sagay  
Elsje Pauline Manginsela**

### ABSTRACT

*This study aims to determine the level of satisfaction of tourist visitors. This research was conducted for 3 months from May to July 2018 in D'Mooat Tourism Object, in Mooat Village, Mooat Subdistrict, East Bolaang Mongondow Regency. The method used in this study is direct interviews with visitors based on a questionnaire. The number of respondents is 30 people. The method of data analysis used an attitude measurement scale or a Likert Scale. The results showed that the index number of visitors' satisfaction at D'Mooat attractions was at the point of 72.44% which was classified as the level of "Satisfaction".\*eprm\**

*Keywords: level of visitor satisfaction, tourist attraction D'Mooat*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung objek wisata. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan dari bulan Mei sampai Juli 2018 di Objek Wisata D'Mooat, di Desa Mooat, Kecamatan Mooat, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara langsung dengan pengunjung menggunakan kuesioner. Jumlah responden sebanyak 30 orang. Metode analisis data menggunakan skala pengukuran sikap atau Skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa angka indeks tingkat kepuasan pengunjung objek wisata D'Mooat berada pada titik 72,44% yang tergolong pada tingkat "Puas". \*eprm\*

Kata kunci: tingkat kepuasan pengunjung, objek wisata D'Mooat

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara kepulauan yang memiliki begitu banyak potensi yang dapat dikembangkan. Pariwisata ini telah diakui oleh pemerintah sehingga memiliki potensi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hal ini di tunjang dengan keadaan alam Indonesia yang merupakan Negara kepulauan sehingga begitu banyak potensi pariwisata yang dapat dikembangkan di setiap daerah yang mampu mendatangkan wisatawan lokal maupun mancanegara. Dengan perkembangan pembangunan pariwisata suatu usaha pariwisata di suatu daerah akan mendorong munculnya berbagai usaha-usaha pengunjung lainnya.

Munculnya industri pariwisata dapat menjadi salah satu tujuan wisata karena dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan bagi masyarakat. Agrowisata didefinisikan sebagai suatu bentuk kegiatan pariwisata yang memanfaatkan usaha pertanian sebagai objek wisata dengan tujuan untuk memperluas pengetahuan, pengalaman, rekreasi, dan hubungan usaha di bidang pertanian. (Arianto dalam Nurjanah 2017).

Menurut Baskara (2008), menyatakan bahwa (1) kepuasan konsumen secara menyeluruh adalah hasil evaluasi dari pengalaman konsumsi sekarang yang berasal dari keandalan dan standarisasi pelayanan; (2) kepuasan konsumen secara menyeluruh adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dari usaha yang sejenis, dan (3) bahwa kepuasan konsumen secara menyeluruh diukur berdasarkan pengalaman dengan indikator harapan secara keseluruhan, harapan yang berhubungan dengan kebiasaan, dan harapan yang berhubungan dengan keandalan jasa tersebut.

Pengukuran tingkat kepuasan pengunjung perlu dilakukan dengan beberapa alasan yaitu; Pertama, tingkat pesaing yang semakin meningkat. Kedua, semakin besar investasi yang dicurahkan oleh perusahaan untuk mengimplementasikan program kepuasan konsumen. Ketiga, harapan konsumen yang berubah dari waktu ke waktu (Kirom dalam Deddy 2014).

Desa Mooat merupakan daerah dengan lahan pertanian yang luas serta keindahan alam yang menunjang untuk dijadikan objek wisata. Hal tersebut mendorong sebagian masyarakat untuk memulai usaha pariwisata. Beberapa tujuan wisata yang ada saat ini diantaranya Danau Mooat, Villa Indah Mooat, serta Objek Wisata D'Mooat.

Objek wisata D'Mooat tepatnya di Desa Mooat, Kecamatan Mooat, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur yang ketinggiannya 1.100 m dipermukaan laut. Objek Wisata D'Mooat dikelola oleh pemiliknya sendiri dan sedang giat-giatnya mengembangkan kawasan wisata ini. Pada objek wisata tersebut terdapat kafe yang menyediakan aneka makanan jajanan dan juga pemandangan kearah Danau Mooat, pengunjung yang datang dapat menikmati buah strobery yang dibudidayakan langsung oleh pemilik objek wisata D'Mooat dan di bantu oleh pekerjanya. Pengunjung yang datang di objek wisata D'Mooat dapat mencapai 100 orang dalam setiap hari untuk hari-hari biasa sedangkan untuk hari libur atau hari raya dapat mencapai 500 orang bahkan bias lebih dari itu. Dengan segala potensi alam yang dimilikinya, objek wisata D'Mooat merupakan salah satu pilihan tujuan wisata alam yang layak untuk dikunjungi.

Kepuasan pengunjung dapat dicapai melalui hasil kinerja yang terbaik. Jika konsumen merasa puas terhadap semua indikator maka secara tidak langsung konsumen akan mempromosikan kepada orang-orang terdekat. Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengunjung objek wisata D'Mooat.

#### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pengunjung objek wisata D'Mooat.

#### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitiann ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung objek wisata D'Mooat.

#### **Manfaat Penelitian**

1. Dapat dijadikan sebagai referensi oleh pihak manajemen dan pengelolah objek wisata D'Mooat dalam memahami pengunjung dan merencanakan strategi untuk mencapai kepuasan pengunjung.
2. Bagi penulis atau mahasiswa dapat menjadi saran untuk penelitian-penelitian serupa dan dapat menambah wawasan bagi pembaca tentang tingkat kepuasan pengunjung.
3. Bagi pihak lain dapat menjadi referensi, masukan dan informasi yang ingin meneliti lebih lanjut.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Waktu dan Temat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan yaitu bulan Mei 2018 sampai Juli 2018, Mulai dari persiapan sampai penyusunan laporan. Lokasi penelitian bertempat di Desa Mooat, Kecamatan Mooat, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur.

#### **Jenis Dan Sumber Data**

Data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer data yang langsung diperoleh dilapangan dari sumbernya dalam hal ini pengunjung objek wisata D'Mooat melalui wawancara dengan menggunakan kuisisioner dengan menggunakan daftar pertanyaan yang sudah di persiapkan terlebih dahulu. Data Sekunder diperoleh dari studi kepustakaan berupa literature, sumber tertulis yang memiliki relevansi dengan penelitian ini.

#### **Metode Pengumpulan Data**

Untuk melengkapi hasil penelitian ini, maka peneliti menggunakan pengumpulan data dengan cara:

1. Angket, metode angket adalah daftar pertanyaan yang telah disusun, kemudian di isi oleh responden. Angket dalam penelitian ini diberikan kepada pengunjung di objek wisata D'Mooat. Dan penilaian bobot dari angket pengunjung menggunakan skala likert.
2. Wawancara, metode wawancara adalah proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan peneliti dengan cara Tanya jawab kepada pemilik, petugas dan pengunjung untuk mendapatkan informasi.
3. Observasi, metode observasi adalah pengumpulan data berdasarkan pengamatan secara langsung atau gambaran nyata yang dilakukan pengunjung dan aktivitas di objek wisata D'Mooat.

#### **Metode Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini, Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan Teknik *Sampling Accidental*, Teknik penentuan sampel ini berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu denga peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Responden yang akan diambil dalam penelitian ini sebanyak 30 responden yang mewakili jumlah populasi penunjung. Responden yang dipilih adalah pengunjung yang pada saat itu menikmati objek wisata D'Mooat yang ada di Desa Mooat.

#### **Konsep Pengukuran Variabel**

Variabel-variabel yang akan di ukur dalam penelitian ini adalah:

1. Karakteristik Responden
  - a. Umur
  - b. Tingkat Pendidikan
  - c. Pekerjaan
  - d. Daerah Asal Pengunjung

2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Indikatornya sebagai berikut:
  - a. Biaya Masuk Terjangkau
  - b. Harga Makanan
3. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksteral, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana serta prasarana, serta penampilan pegawainya. Indikatornya sebagai berikut:
  - a. Kemudahan akses menuju lokasi objek wisata
  - b. Areal parkir
  - c. Kebersihan didalam objek wisata
  - d. Penataan dan kerapian lokasi
  - e. Pelayanan pengunjung
  - f. Keindahan dan pemandangan objek wisata
  - g. Fasilitas sarana dan prasarana
4. Ketanggapan (*Responsivness*), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan informasi yang jelas. Indikatornya sebagai berikut:
  - a. Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat
  - b. Pemberian mengenai informasi yang dibutuhkan pengunjung jelas
5. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko. Jaminan ini terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Indikatornya sebagai berikut:
  - a. Keamanan dan ketenangan pengunjung selama dalam kawasan objek wisata
  - b. Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum)
6. Empati (*Empathy*), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. Indikatornya sebagai berikut:
  - a. Kemudahan menghubungi petugas objek wisata
  - b. Kerapian petugas objek wisata dalam berpakaian.

**Metode Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis deskriptif yang di analisis dengan menggunakan skala pengukuran sikap atau Skala Likert dimana menurut Riduwan (2011) dalam Ginting (2018), yaitu pemberian skor tertinggi dan terendah dari masing-masing jawaban

pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Dalam penelitian ini ditentukan skor tertinggi dan terendah. Jawaban pertanyaan tertinggi diberi nilai 5 sedangkan jawaban terendah diberi nilai 1. Jawaban diantara kedua skala tersebut disesuaikan dengan jumlah jawaban yang ada, untuk pertanyaan :

SP : Sangat Puas = diberi nilai 5  
 P : Puas = diberi nilai 4  
 CP : Cukup Puas = diberi nilai 3  
 TP : Tidak Puas = diberi nilai 2  
 STP : Sangat Tidak Puas = diberi nilai 1

Dengan cara perhitungan skor masing-masing pertanyaan. Jumlah Skor Tiap Kriterium = Capaian Skor x Jumlah Responden, jadi

$$S5=5 \times 30 =150$$

$$S4=4 \times 30 =120$$

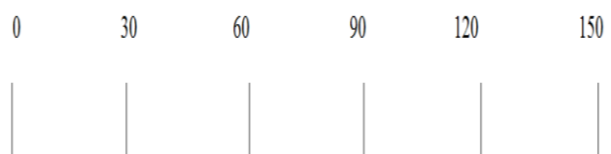
$$S3=3 \times 30 =90$$

$$S2=2 \times 30 =60$$

$$S1=1 \times 30 =30$$

Jumlah skor ideal untuk setiap item pertanyaan skor tertinggi = 150 (sangat puas), jumlah skor terendah = 30 (sangat tidak puas).

Dengan interpretasi nilai:



Gambar 1. Interpretasi nilai dari masing-masing pertanyaan

Cara perhitungan skor keseluruhan untuk mengetahui tingkat kepuasan: Jumlah Skor seluruh Kriterium = Capaian Jumlah Skor x Jumlah Responden x Jumlah instrument pertanyaan.

$$S5=5 \times 30 \times 15 = 2250$$

$$S4=4 \times 30 \times 15 = 1800$$

$$S3=3 \times 30 \times 15 = 1350$$

$$S2=2 \times 30 \times 15 = 900$$

$$S1=1 \times 30 \times 15 = 450$$

Jumlah skor ideal untuk keseluruhan pertanyaan = 2250 (sangat puas), jumlah skor terendah = 450 (sangat tidak puas).

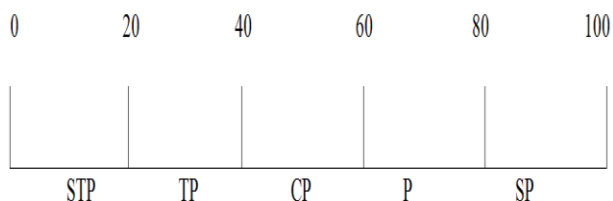


Gambar 2. Interpretasi nilai berdasarkan data

Analisis data yang digunakan merupakan analisis deskriptif yang di analisis dengan menggunakan skala pengukuran Skala Likert. Adalah sebagai berikut.

$$\text{Tingkat Kepuasan Konsumen} = \frac{\text{Jumlah Skor Hasil Pengumpulan Data}}{\text{Jumlah Skor Ideal (tertinggi)}} \times 100\%$$

Dengan interpretasi:



Gambar 3. Persentase kepuasan konsumen

Keterangan : Kriteria interpretasi skor  
 Angka 0% - 20% = Sangat tidak puas  
 Angka 21% - 40% = Tidak puas  
 Angka 41% - 60% = Cukup puas  
 Angka 61% - 80% = Puas  
 Angka 81% - 100% = Sangat puas

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Tempat Penelitian

D'Mooat didirikan pada bulan April 2017 oleh Ibu Chyntia Loho yang berlokasi di desa Mooat Kecamatan Mooat Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Awalnya, D'Mooat merupakan lahan pertanian yang hanya ditanami tanaman hortikultura seperti kentang, wortel, daun bawang dan lain-lain. Karena tidak memberikan hasil yang memuaskan, lahan pertanian tersebut diganti dengan menjadi objek wisata.

Objek wisata D'Mooat dibuka setiap hari dari pukul 07.00 sampai pukul 18.00 sedangkan kafenyanya dibuka pada pukul 11.00 dan ditutup pada pukul 18.00, dengan jumlah tenaga kerja sebanyak 16 orang.

D'Mooat menawarkan produk jasa seperti taman bunga, kebun strobery dan pemandangan, serta beberapa wahana lain yang masih dalam tahap pengembangan seperti wahana bermain anak-anak, flying fox, kolam pemancingan dan penginapan. Selain itu, dari D'Mooat kita dapat menikmati pemandangan danau Mooat yang indah. Di objek wisata juga pengunjung dapat menikmati buah strobery yang dibudidayakan oleh pemilik objek wisata.

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada 30 responden yang merupakan pengunjung objek wisata D'Mooat. Data mengenai identitas responden menjelaskan keadaan diri dari responden itu sendiri. Karakteristik responden diperoleh dari umur, pendidikan, pekerjaan dan asal pengunjung. Variabel tersebut ditabulasi dari jumlah keseluruhan responden.

### Umur

Tingkat usia pengunjung seringkali berpengaruh terhadap tindakan atau keputusan atau perilaku terhadap suatu keputusan yang akan diambil dalam memilih suatu produk pariwisata. Adapun distribusi responden dalam penelitian ini dapat dijelaskan berdasarkan tingkatan umur dan hasil yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel.

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Umur (Tahun)	Responden (Orang)	Persentase (%)
15 – 25	16	53,33
26 – 35	9	30
>36	5	16,67
Total	30	100

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 1 menunjukkan bahwa umur responden yang berada dalam kawasan objek wisata, paling banyak berusia 15-25 tahun sebanyak 16 orang dengan persentase 53,33%, diikuti usia 26-35 tahun sebanyak 9 orang dengan persentase 30%, sedangkan sisanya usia >36 tahun sebanyak 5 orang dengan persentase 16,67%. Mayoritas responden adalah kaum muda. Hal ini disebabkan karena objek wisata D'Mooat yang masih baru dan biasanya anak muda tertarik untuk mengunjungi objek wisata yang baru.

### Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan menjelaskan tentang kemampuan seseorang serta perilaku seseorang. Sehingga dapat dilihat mana yang paling banyak mengunjungi objek wisata D'Mooat. Adapun distribusi responden dalam penelitian ini dapat dijelaskan berdasarkan tingkat pendidikan dan hasil yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Responden (Orang)	Persentase (%)
SMP	2	6,67
SMA	17	56,66
S1	11	36,67
Total	30	100

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 2 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden paling banyak tingkat SMA yaitu 17 orang dengan persentase 56,66%, yang merupakan pengunjung paling banyak ditemui di objek wisata D'Mooat, diikuti oleh S1 11 orang dengan persentase 36,67%, dan SMP sebanyak 2 orang dengan persentase 6,67%. Mayoritas tingkat pendidikan terakhir responden adalah SMA karena sebagian besar responden yang mengunjungi D'Mooat merupakan mahasiswa – mahasiswa yang tertarik karena objek wisata D'Mooat yang masih baru dan konsep yang ditawarkan juga menarik.

### Pekerjaan

Adapun distribusi responden dalam penelitian ini dapat dijelaskan berdasarkan pekerjaan dan hasil yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Responden (Orang)	Persentase (%)
Mahasiswa	10	33,33
PNS	8	26,67
IRT	4	13,33
Swasta/Wiraswasta	3	10
Tidak Bekerja	3	10
Polri	1	3,33
Petani	1	3,33
Total	30	100

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat pekerjaan responden paling banyak berprofesi sebagai Mahasiswa yaitu 10 orang dengan persentase 33,33%, diikuti PNS sebanyak 8 orang dengan persentase 26,67%, selanjutnya IRT sebanyak 4 orang dengan persentase 13,33%, kemudian Swasta/Wiraswasta sebanyak 3 orang dengan persentase 10%, Tidak Bekerja sebanyak 3 orang atau 10%, Polri sebanyak 1 orang dengan persentase 3,33%, dan Petani sebanyak 1 orang dengan persentase 3,33%. Tingkat pekerjaan responden berhubungan dengan umur dan pendidikan responden.

### Daerah Asal Pengunjung

Dengan bervariasinya daerah asal pengunjung di objek wisata D'Mooat dapat dilihat manakah yang paling banyak mengunjungi objek wisata D'Mooat. Adapun distribusi responden dalam penelitian ini dapat dijelaskan berdasarkan daerah asal pengunjung dan hasil yang diperoleh dapat dilihat ada Tabel 4.

**Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Daerah Pengunjung**

Daerah Asal	Responden (Orang)	Persentase (%)
Kabupaten Bolaang Mongondow	10	33,33
Kabupaten Minahasa Selatan	8	26,67
Kota Kotamobagu	4	13,33
Kabupaten Minahasa	3	10
Kota Manado	3	10
Kabupaten Minahasa Utara	1	3,33
Kabupaten Minahasa Tenggara	1	3,33
Total	30	100

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 4 menunjukkan bahwa daerah asal responden paling banyak adalah Kabupaten Bolaang Mongondow yaitu sebanyak 10 orang dengan persentase 33,33%, diikuti Kabupaten Minahasa Selatan 9 orang dengan persentase 30%, Kota Kotamobagu sebanyak 4 orang dengan persentase 13,33%, Kabupaten Minahasa 2 orang atau 6,67%, Kota Manado 2 orang dengan persentase 6,67%, Kabupaten Minahasa Utara 2 orang dengan persentase 6,67%, dan Kabupaten Minahasa

Tenggara 1 orang dengan persentase 3,33%. Lokasi objek wisata D'Mooat yang terletak dekat dengan Kabupaten Bolaang Mongondow, Minahasa Selatan dan Kota Kotamobagu, menyebabkan sebagian besar responden yang mengunjungi objek wisata D'Mooat berasal dari daerah-daerah tersebut.

### Tingkat Kepuasan Pengunjung

Tingkat kepuasan pengunjung menjelaskan tingkat kepuasan masing-masing indikator penelitian dan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Berikut akan dibahas tingkat kepuasan setiap indikator dalam dimensi pelayanan yang ada.

### Keandalan (Reability)

#### Biaya Masuk Di Dalam Objek Wisata D'Mooat

Data tingkat kepuasan pengunjung mengenai biaya masuk yang ditetapkan oleh pengelola objek wisata dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5. Biaya Masuk Di Dalam Objek Wisata D'Mooat**

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	12	40	60
Puas	4	18	60	72
Cukup Puas	3	-	-	-
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		30	100	132

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 5 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada biaya masuk yang ditawarkan oleh pengelola. Terdapat 12 orang dengan persentase 40% puas terhadap biaya, diikuti oleh 18 orang dengan persentase 60. Dengan total skor 132 dan interpretasi sebesar 88%, kesimpulannya pengunjung merasa sangat puas akan biaya yang telah ditetapkan oleh pengelola objek wisata karena biaya masuk yang terjangkau, biaya masuk yang dikenakan oleh pengelola adalah sebesar Rp.5.000/ orang baik anak-anak maupun orang dewasa. pengelola juga tidak memberikan biaya khusus ketika datang berkunjung di objek wisata D'Mooat.

#### Harga Makanan Di Kafe D'Mooat

Data tingkat kepuasan pengunjung mengenai harga makanan yang ada di kafe D'Mooat dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6. Harga Makanan Di Kafe D'Mooat**

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	1	3,33	5
Puas	4	12	40	48
Cukup Puas	3	11	36,67	33
Tidak Puas	2	5	16,67	10
Sangat Tidak Puas	1	1	3,33	1
Total		30	100	97

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 6 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada harga makanan yang ditawarkan oleh pengelola. Terdapat 12 orang dengan persentase 40% , diikuti oleh 11 orang dengan persentase 36,67%, selanjutnya 5 orang dengan persentase 16,67%, kemudian 1 orang dengan persentase 3,33, dan 1 orang dengan persentase 3,33%. Dengan total skor 97 dan interpretasi 64,67%, kesimpulannya pengunjung merasa puas akan harga makanan yang ditawarkan, karena harga makana yang ditetapkan oleh pengelola wisata yaitu mulai dari Rp. 10.000 – Rp.30.000, pihak pengelola memberikan harga yang dapat diterima oleh semua kalangan yang datang berkunjung.

### Bukti Langsung (*Tangible*)

#### Kemudahan Akses Menuju Lokasi Objek Wisata D'Mooat

Data dari tingkat kepuasan pengunjung mengenai kemudahan akses menuju lokasi objek wisata D'Mooat yang dilalui oleh pengunjung dapat dilihat pada Tabel 7.

**Tabel 7. Kemudahan Akses Menuju Lokasi Objek Wisata D'Mooat**

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	9	30	45
Puas	4	20	66,67	80
Cukup Puas	3	1	3,33	3
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>	<b>128</b>

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 7 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada kemudahan akses menuju lokasi objek wisata yang dilalui pengunjung. Terdapat 20 orang dengan persentase 66,67%, diikuti 9 orang dengan persentase 30%, selanjutnya 1 orang dengan persentase 3,33%. Dengan total skor 128 dan interpretasi 85,33%, kesimpulannya pengunjung merasa sangat puas akan akses transportasi yang dilalui menuju objek wisata, dikarenakan akses infrastruktur jalan dan transportasi yang dilalui untuk menuju lokasi objek wisata D'Mooat baik sehingga pengunjung tertarik untuk mengunjungi lokasi wisata D'Mooat.

#### Areal Parkir Di Dalam Objek Wisata

Data mengenai tingkat kepuasan pengunjung mengenai areal parkir yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 8.

**Tabel 8. Areal Parkir Di Dalam Objek Wisata**

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	-	-	-
Puas	4	17	56,67	68
Cukup Puas	3	13	43,33	39
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>	<b>107</b>

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 8 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung. Terdapat 17 orang dengan persentase 56,67% diikuti oleh 13 orang dengan persentase 43,33%. Dengan total skor 107 dan interpretasi 71,33%, kesimpulannya pengunjung merasa puas, dikarenakan tempat parkir untuk pengunjung yang ingin mengunjungi objek wisata cukup memadai. Ketersediaan areal parkir akan mempengaruhi kepuasan pengunjung.

#### Kebersihan Di Dalam Objek Wisata D'Mooat

Data dari tingkat kepuasan pengunjung mengenai kebersihan didalam lingkungan objek wisata dapat dilihat dan dijelaskan pada Tabel 9.

**Tabel 9. Kebersihan Di Dalam Objek Wisata D'Mooat**

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	9	30	45
Puas	4	20	66,67	80
Cukup Puas	3	1	3,33	3
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>	<b>128</b>

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 9 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada kebersihan di dalam objek wisata. Terdapat 20 orang dengan persentase 66,67%, diikuti oleh 9 orang dengan persentase 30% selanjutnya 1 orang dengan persentase 3,33%. Dengan total skor 128 dan interpretasi 85,33%, kesimpulannya pengunjung merasa sangat puas dengan kebersihan yang ada didalam objek wisata, karena tidak ada sampah disekitar lokasi. Kebersihan objek wisata D'Mooat sangat diperhatikan oleh pengelola sehingga pengunjung akan merasa nyaman ketika berada di kawasan D'Mooat.

#### Penataan Dan Kerapian Lokasi Dalam Objek Wisata D'Mooat

Data dari tingkat kepuasan pengunjung mengenai penataan lokasi dan keindahan yang terdapat dalam objek wisata dapat dilihat dan dijelaskan pada Tabel 10.

**Tabel 10. Penataan Dan Kerapian Lokasi Dalam Objek Wisata D'Mooat**

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	6	20	30
Puas	4	20	66,67	80
Cukup Puas	3	4	13,33	12
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>	<b>122</b>

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 10 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada penataan dan kerapian lokasi yang ada diobjek wisata. Terdapat 20 orang dengan persentase 66,67%, diikuti oleh 6 orang 20%, selanjutnya 4 orang dengan persentase 13,33%. Dengan total skor 122 dan interpretasi 81,33%, kesimpulannya pengunjung merasa sangat puas dengan penataan lokasi dan kerapian, pengunjung merasa penataan yang telah dilakukan oleh pengelola sangat sesuai dan juga kerapian yang ada di dalam objek wisata sangat baik.

### Pelayanan Pengunjung Objek Wisata D'Mooat

Data dari tingkat kepuasan pengunjung mengenai pelayanan pengunjung yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 11.

**Tabel 11. Pelayanan Pengunjung Objek Wisata D'Mooat**

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	1	3,33	5
Puas	4	10	33,33	40
Cukup Puas	3	17	56,67	51
Tidak Puas	2	1	3,33	2
Sangat Tidak Puas	1	1	3,33	1
Total		30	100	99

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 11 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada pelayanan pengunjung yang diberikan. Terdapat 17 orang dengan persentase 56,67% diikuti oleh 10 orang dengan persentase 33,33% selanjutnya 1 orang dengan persentase 3,33% kemudian 1 orang dengan persentase 3,33% dan 1 orang dengan persentase 3,33. Dengan total skor 99 dan interpretasi 66%, kesimpulannya pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pengunjung karena pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata baik. Meskipun pengunjung merasa puas tapi pelayanan pengunjung harus diperhatikan kembali oleh pengelola objek wisata karena ada sebagian pengunjung merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

### Keindahan Dan Pemandangan Yang Ada Di Objek Wisata D'Mooat

Data dari tingkat kepuasan pengunjung mengenai keindahan dan pemandangan objek wisata dapat dilihat dan dijelaskan pada Tabel 12.

**Tabel 12. Keindahan Dan Pemandangan Yang Ada Di Objek Wisata D'Mooat**

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	16	53,33	80
Puas	4	13	43,33	52
Cukup Puas	3	1	3,33	3
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		30	100	135

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 12 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung. Terdapat 16 orang dengan persentase 53,33 diikuti oleh 13 orang dengan persentase 43,33 selanjutnya 1 orang dengan persentase 3,33%. Dengan total skor 135 dan interpretasi 90%, kesimpulannya pengunjung merasa sangat puas dengan pemandangan yang terdapat dalam objek wisata, pengunjung merasa pemandangan alam yang ada indah, serta udara yang sangat sejuk. Selain itu pengunjung dapat melihat keindahan danau Mooat dari lokasi objek wisata.

### Fasilitas Sarana Dan Prasarana Yang Ada Dalam Objek Wisata D'Mooat

Data dari tingkat kepuasan pengunjung mengenai sarana dan prasarana yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 13.

**Tabel 13. Fasilitas Sarana Dan Prasarana Yang Ada Dalam Objek Wisata D'Mooat**

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	-	-	-
Puas	4	20	66,67	80
Cukup Puas	3	9	30	27
Tidak Puas	2	1	3,33	2
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		30	100	109

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 13 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada fasilitas penunjang yang ada diobjek wisata. Terdapat 20 orang dengan persentase 66,67%, diikuti oleh 9 orang dengan persentase 30%, selanjutnya 1 orang dengan persentase 3,33%. Dengan total skor 109 dan interpretasi 72,67%, kesimpulannya pengunjung merasa puas akan fasilitas sarana dan prasarana yang ada. Pemilik objek wisata menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai diantaranya toilet, tempat duduk dan rumah pohon. Pengunjung merasa puas karena toilet yang tersedia bersih, tempat duduk yang nyaman dan rumah pohon yang menarik.

### Ketanggapan (*Responsivness*)

### Penanganan Keluhan Pengunjung Cepat Dan Tepat Di Objek Wista D'Mooat

Data dari tingkat kepuasan pengunjung mengenai penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat dapat dilihat dan dijelaskan pada Tabel 14.

**Tabel 14. Penanganan Keluhan Pengunjung Cepat Dan Tepat Di Objek Wisata D'Mooat**

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	-	-	-
Puas	4	6	20	24
Cukup Puas	3	19	63,33	57
Tidak Puas	2	4	13,33	8
Sangat Tidak Puas	1	1	3,33	1
Total		30	100	90

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 14 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung. Terdapat 19 orang dengan persentase 63,33% diikuti oleh 4 orang dengan persentase 13,33% selanjutnya 4 orang dengan persentase 13,33% kemudian 1 orang dengan persentase 3,33%. Dengan skor 90 dan interpretasi 60%, kesimpulannya pengunjung merasa cukup puas dengan penanganan keluhan yang disampaikan. Hal ini menunjukkan sebagian besar pengunjung yang menjadi responden merasa kurangnya penanganan dari pihak objek wisat dalam menanggapi keluhan dari pengunjung. Untuk itu pihak pengelola harus lebih memperhatikan lagi penanganan yang diberikan karena ini mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung.

**Pemberian Mengenai Informasi Yang Dibutuhkan Pengunjung Jelas Di Objek Wisata D'Mooat**

Data dari tingkat kepuasan pengunjung mengenai pemberian mengenai informasi yang dibutuhkan pengunjung jelas dapat dilihat dan dijelaskan pada Tabel 15.

**Tabel 15. Pemberian Mengenai Informasi Yang Dibutuhkan Pengunjung Jelas Di Objek Wisata D'Mooat**

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	-	-	-
Puas	4	9	30	36
Cukup Puas	3	17	56,67	51
Tidak Puas	2	4	13,33	8
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		30	100	95

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 15 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung. Terdapat 17 orang dengan persentase 56,67% diikuti oleh 9 orang dengan persentase 30% kemudian 4 orang dengan persentase 13,33%. Dengan skor 95 dan interpretasi 63,33%, kesimpulannya pengunjung merasa puas. Pengunjung merasa puas kerana informasi yang dibutuhkan cukup jelas. Meskipun sudah berada pada kriteria puas, pihak pengelola harus lebih bekerja keras untuk memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung mengenai objek wisata D'Mooat.

**Jaminan (Assurance)**

**Keamanan Dan Kenyamanan Pengunjung Selama Dalam Kawasan Objek Wisata D'Mooat**

Data dari tingkat kepuasan pengunjung mengenai keamanan dan ketenangan pengunjung selama dalam kawasan wisata dapat dilihat dan dijelaskan pada Tabel 16.

**Tabel 16. Keamanan Dan Kenyamanan Pengunjung Selama Dalam Kawasan Objek Wisata D'Mooat**

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	3	10	15
Puas	4	12	40	48
Cukup Puas	3	12	40	36
Tidak Puas	2	3	10	6
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		30	100	105

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 16 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung. Terdapat 12 orang dengan persentase 40% diikuti oleh 12 orang lagi dengan persentase 40% selanjutnya 3 orang dengan persentase 10% kemudian 3 orang lagi dengan persentase 10%. Dengan skor 105 dan interpretasi 70%, kesimpulannya pengunjung merasa puas, dikarenakan pihak pengelola memberika keamanan dan kenyamanan kepada pengunjung selama berada dalam kawasan objek wisata D'Mooat.

**Sikap Yang Dimiliki Petugas Objek Wisata D'Mooat**

Data dari tingkat kepuasan pengunjung mengenai sikap yang dimiliki petugas objek wisata dapat dilihat dan dijelaskan pada Tabel 17.

**Tabel 17. Sikap Yang Dimiliki Petugas Objek Wisata D'Mooat**

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	1	3,33	5
Puas	4	8	26,27	32
Cukup Puas	3	19	63,33	57
Tidak Puas	2	2	6,67	4
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		30	100	98

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 17 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung. Terdapat 19 orang dengan persentase 63,67% diikuti oleh 8 orang dengan persentase 26,27% selanjutnya 2 orang dengan persentase 6,67% kemudian 1 orang dengan persentase 3,33%. Dengan skor 98 dan interpretasi 65,33%, kesimpulannya pengunjung merasa puas. Karena sikap yang dimiliki petugas sopan dan baik. Meskipun sudah berada pada kriteria puas, pihak pengelola objek wisata D'Mooat diharapkan memperhatikan kembali dan menjadi bahan evaluasi agar dikemudian hari indikator ini hendaknya dapat melebihi yang diharapkan.

**Empati (Empathy)**

**Kemudahan Menghubungi Petugas Objek Wisata D'Mooat**

Data dari tingkat kepuasan pengunjung mengenai kemudahan menghubungi petugas objek wisata dapat dilihat dan dijelaskan pada Tabel 18.



**Tabel 18. Kemudahan Menghubungi Petugas Objek Wisata D'Mooat**

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	1	3,33	5
Puas	4	10	33,33	40
Cukup Puas	3	16	53,33	48
Tidak Puas	2	3	10	6
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		30	100	99

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 18 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung. Terdapat 16 orang dengan persentase 53,33% diikuti oleh 10 orang dengan persentase 33,33% selanjutnya 3 orang dengan persentase 10% kemudian 1 orang dengan persentase 3,33%. Dengan skor 99 dan interpretasi 66%, kesimpulannya pengunjung merasa puas. Meskipun sudah tergolong puas pengelola objek wisata harap memperhatikan kembali indikator ini, karena ada beberapa pengunjung yang cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Ini berpengaruh pada kepuasan pengunjung.

**Kerapian Petugas Objek Wisata D'Mooat Dalam Berpakaian**

Data dari tingkat kepuasan pengunjung mengenai kerapian petugas objek wisata dalam berpakaian dapat dilihat dan dijelaskan pada Tabel 19.

**Tabel 19. Kerapian Petugas Objek Wisata D'Mooat Dalam Berpakaian**

Jawaban	Skor	Responden (Orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	-	-	-
Puas	4	4	13,33	16
Cukup Puas	3	18	60	54
Tidak Puas	2	8	26,67	16
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		30	100	86

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Tabel 19 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung. Terdapat 18 orang dengan persentase 60% diikuti oleh 8 orang dengan persentase 26,67% selanjutnya 4 orang dengan persentase 13,33%. Dengan skor 86 dan interpretasi 57,33%, kesimpulannya pengunjung merasa cukup puas, dikarenakan banyak pengunjung yang mengusulkan agar petugas objek wisata dapat mengenakan seragam agar dapat diketahui yang mana petugas objek wisata dan yang mana pengunjung. Hal ini kiranya mendapat perhatian dari pengelola objek wisata agar dapat menjadi pertimbangan untuk kedepannya lebih baik lagi.

**Rekapitulasi Total Skor, Tingkat Kepuasan, Dan Intepretasi objek wisata D'Mooat**

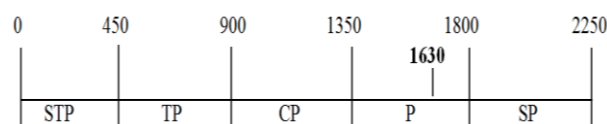
Dalam Tabel 20 menunjukkan Rekapitulasi jumlah skor, tingkat kepuasan dan interpretasi dari segi keandalan, bukti langsung, ketanggapan, jaminan dan empati yang diberikan oleh objek wisat D'Mooat.

**Tabel 20. Rekapitulasi Total Skor, Tingkat Kepuasan, Dan Interpretasi objek wisata D'Mooat**

No	Pernyataan	Total skor	Tingkat kepmasan (%)	Interpretasi
1	Biaya masuk	132	88	Sangat Puas
2	Harga makanan	97	64,67	Puas
3	Kemudahan akses menuju lokasi objek wisata	128	85,33	Sangat Puas
4	Areal parker	107	71,33	Puas
5	Kebersihan didalam objek wisata	128	85,33	Sangat Puas
6	Penataan dan kerapian lokasi	122	81,33	Sangat Puas
7	Pelayanan pengunjung	99	66	Puas
8	Pemandangan yang ada didalam objek wisata	135	90	Sangat Puas
9	Fasilitas sarana dan prasarana	109	72,67	Puas
10	Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat	90	60	Cukup Puas
11	Pemberian mengenai informasi yang dibutuhkan pengunjung jelas	95	63,33	Puas
12	Keamanan dan kenyamanan dalam objek wisata	105	70	Puas
13	Sikap yang dimiliki petugas objek wisata	98	65,33	Puas
14	Kemudahan menghubungi petugas objek wisata	99	66	Puas
15	Kerapian petugas objek wisata dalam berpakaian	86	57,33	Cukup Puas
	Total	1630	72,44	

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Jumlah skol ideal untuk semua pertanyaan = 2250 (sangat puas), jumlah skor terendah = 450 (sangat tidak puas). Berdasarkan data yang diperoleh dari 15 pertanyaan yang diberikan kepada 30 responden, maka diperoleh total skor 1630, dengan indeks tingkat kepuasan pengunjung sebagai berikut :

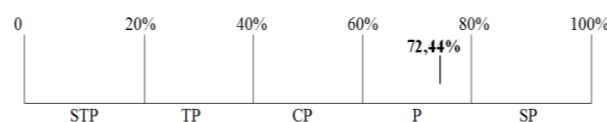


Gambar 4. Tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan data

Secara persentase, indeks kepuasan pengunjung pada objek wisata D'MOOAT adalah sebagai berikut :

$$\text{Tingkat Kepuasan Konsumen} = \frac{1630}{2250} \times 100\% = 72,44\%$$

Dengan indeks tingkat kepuasan pengunjung yaitu:



Gambar 5. Tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan (persentase)

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan skala likert, maka dapat diketahui bahwa angka indeks tingkat kepuasan pengunjung objek wisata D'Mooat dari segi pelayanan yaitu keandalan, bukti langsung, jaminan, empati dan ketanggapan berada pada titik 72,44% yang tergolong pada tingkat "puas". Sebanyak 15 pertanyaan tentang tingkat kepuasan pengunjung baik dari segi keandalan, cepat tanggap, jaminan, empati dan penampilan fisik. Dalam penelitian ini telah menunjukkan rata-rata kepuasan pengunjung berada pada tingkat puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengelola D'Mooat telah mencapai tingkat kepuasan pengunjung meskipun ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan. Masalah utama berada pada segi penanganan keluhan saran dan kerapian petugas objek wisata dimana pengunjung merasa cukup puas.

Pada indikator penanganan keluhan dan saran, pengunjung merasa bahwa kurangnya penanganan yang diberikan oleh objek wisata kepada pengunjung. Berdasarkan wawancara dengan pengunjung, pengunjung berharap agar pengelola dapat memperhatikan dengan baik dan memberikan penanganan yang baik kepada pengunjung.

Sedangkan pada indikator kerapian petugas dalam berpakaian, berdasarkan hasil wawancara, pengunjung berharap agar pengelola juga dapat memperhatikan kerapian petugas dalam berpakaian agar terlihat rapi dan bagus. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan dari objek wisata.

Berdasarkan hasil dari data keseluruhan terdapat 5 indikator yang dinilai pengunjung objek wisata D'Mooat yaitu keandalan, bukti langsung, jaminan, ketanggapan dan empati. Dari 5 indikator tersebut terdapat 2 indikator yang paling tinggi yaitu pemandangan yang terdapat dalam objek wisata sebesar 90% dan kebersihan didalam objek wisata dan keindahan sebesar 85,33%. Hal ini menunjukkan pengunjung merasa sangat puas terhadap seluruh indikator yang diberikan oleh objek wisata D'Mooat. Ada juga beberapa pelayanan yang harus di perhatikan kembali oleh pengelola objek wisata yaitu harga makanan, pelayanan pengunjung, penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat, pemberian mengenai informasi yang dibutuhkan pengunjung jelas, sikap yang dimiliki petugas objek wisata, kemudahan menghubungi petugas objek wisata dan kerapian petugas dalam berpakaian agar supaya lebih baik lagi, dan bisa meningkatkan kepuasan pengunjung.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Tingkat kepuasan pengunjung objek wisata D'Mooat sebanyak 15 pertanyaan tentang tingkat kepuasan pengunjung dapat diketahui bahwa angka indeks tingkat kepuasan pengunjung objek wisata D'Mooat berada pada titik 72,44% yang tergolong pada tingkat "puas".

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh, terdapat beberapa indikator yang harus diperhatikan oleh pemilik, karena hanya berada pada tingkat kepuasan "Cukup Puas" yaitu : Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat (Ketanggapan) berada pada titik 60%; kerapian petugas objek wisata dalam berpakaian (Empati) berada pada titik 57,33%. Serta beberapa indikator yang berada pada titik "Puas" namun dengan persentase yang kurang yaitu : Pemberian mengenai informasi yang dibutuhkan pengunjung jelas (Ketanggapan), Sikap yang dimiliki petugas objek wisata (Jaminan), Harga makanan (Keandalan), Kemudahan menghubungi petugas objek wisata (Empati) dan Pelayanan pengunjung (Bukti Fisik). Indikator – indikator tersebut harus ditingkatkan oleh pemilik agar objek wisata D'Mooat lebih baik kedepannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Baskara, G. 2008. Analisis Kepuasan Pengunjung Kampoeng Wisata Cinangneng Dan Implikasinya Terhadap Bauran Pemasaran. (Skripsi): Fakultas Pertanian IPB.
- Ginting A. 2018. Tingkat Kepuasan Konsumen "markobar" di Kota Manado. jurnal agri-sosialekonomi unsrat. ISSN 1907-4398, Volume 14, Nomor 1, Januari 2018.
- Nurjanah, E. 2017. Bentuk Komunikasi Pemasaran Dan Kepuasan Pengunjung Wisata Natural Strawberry. (skripsi): Fakultas Ekologi Manusia Institut Pertanian Bogor.