

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KUALITAS PENGALAMAN WISATAWAN TAHURA**

IR. H. DJUANDA DI KOTA BANDUNG

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat tugas akhir dalam menempuh studi Program Strata 1



Disusun oleh:

Najma Afifa Nurfara

201822480

**PROGRAM STUDI
STUDI DESTINASI PARIWISATA
JURUSAN KEPARIWISATAAN**

**POLITEKNIK PARIWISATA NHI
BANDUNG**

2022

LEMBAR PENGESAHAN

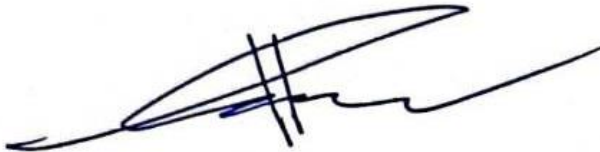
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KUALITAS
PENGALAMAN WISATAWAN TAHURA IR. II. DJUANDA DI KOTA
BANDUNG**

Nama : Najma Afifa Nurfara

NIM : 201822480

Program Studi : Studi Destinasi Pariwisata

Pembimbing Utama,



Dr. Herlan Suherlan, M.M

NIP. 19680127 199803 1 001

Pembimbing Pendamping,



Dra. Zulhefa, M.Hum.

NIP. 19640724 199403 2 001

Bandung, ... September 2022

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama,



DR. ER UMMI KALSUM, M.M.PAR., CHM., CHIRMP

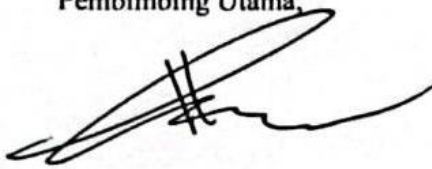
NIP.19730723 199503 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PENGALAMAN
WISATAWAN TAHURA IR. II. DJUANDA DI KOTA BANDUNG**

NAMA : NAJMA AFIFA NURFARA
NIM : 201822480
PROGRAM STUDI : Studi Destinasi Pariwisata

Pembimbing Utama,



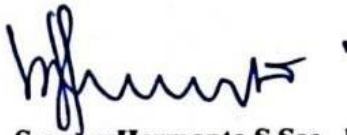
Dr. Herlan Suherlan, M.M
NIP. 19680127 199803 1 001

Pembimbing Pendamping,



Dra. Zuhelfa, M.Hum.
NIP. 19640724 199403 2 001

Penguji I,



Sugeng Hermanto S.Sos., M.M.Par.
NIP 19580212 199303 1 001

Penguji II,



Drs. Renalmon Hutahaean, M.M.
NIP 195912081986031001

Bandung, 7 November 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan
Kerja Sama

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.
19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP. 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Najma Afifa Nurfara
Tempat/Tanggal Lahir : Magelang, 16 Januari 2000
NIM : 201822480
Program Studi : Studi Destinasi Pariwisata
Jurusan : Kepariwisata

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pengalaman Wisatawan Tahura Ir. H. Djuanda Di Kota Bandung”** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 23 September 2022
Yang membuat pernyataan,



Najma Afifa Nurfara
NIM. 201822480

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian yang dibuat sebagai salah satu syarat akademis bagi mahasiswa/i semester VIII (delapan) dalam menempuh program strata I (satu),

Dalam penulisan penelitian ini, tidak dapat dipungkiri penulis dibantu oleh peranan berbagai pihak yang membantu secara moril maupun material serta memberikan dukungan kepada penulis.

Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan rasa hormat yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu DR. ER Ummi Kalsum, M.M.PAR., CHM.,CHRMP., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan;
3. Ibu Endah Trihayuningtyas S.Sos., M.M. Par., selaku Ketua Jurusan Kepariwisata sekaligus Ketua Program Studi Studi Destinasi Pariwisata
4. Bapak Dr. Herlan Suherlan, M.M selaku Dosen Pembimbing Utama;
5. Ibu Dra. Zuhelfa, M.Hum selaku Dosen Pembimbing Pendamping
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Studi Destinasi Pariwisata;
7. Kedua Orang tua penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk dapat menyelesaikan tahapan studi saya;
8. Pihak Management Tahura Ir. H. Djuanda, yang telah memberikan izin lokasi penelitian;

9. Rekan terdekat penulis, Nisa Setiawan, Kayra Tamma, Dinda Ramadanti, Audrey Geraldine, Prita Aziziya, Alberki Kurniawan dan Deshiana Azzahra yang selalu menemani dan memberikan semangat kepada peneliti dalam penyusunan skripsi;
10. Serta seluruh pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terutama teman – teman SDP 2018 yang juga sedang berjuang bersama untuk menyelesaikan studi.

Akhir kata, penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Demikian penelitian ini semoga yang telah disajikan dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih banyak, senantiasa sehat selalu.

Bandung, 7 November 2022

Penulis

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 selama kurang lebih dua tahun kebelakang mencuri perhatian utama berbagai sektor karena dampak yang ditimbulkan, termasuk sektor pariwisata, salah satu dampaknya yakni, terjadinya perubahan sikap berwisata. Kualitas pelayanan, melalui pelayanan layanan *intangibile* yang diberikan oleh pengelola menjadi salah satu komponen penting dalam memenuhi kepuasan wisatawan. Namun, tidak banyak penelitian yang membahas mengenai seberapa pentingnya kualitas pengalaman wisatawan terutama di masa pandemi yang berdampak kepada perilaku adaptasi baru berwisata selama pandemi. Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda merupakan kawasan konservasi di Kota Bandung, yang juga dikenal baik sebagai salah satu pilihan alternatif destinasi wisata, dengan beragam aktivitas yang dapat dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat serta mengukur kualitas pelayanan *intangibile* di Tahura Ir. H. Djuanda terhadap kualitas pengalaman wisatawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif dengan analisis regresi sederhana menggunakan skala pengukuran interval yang diukur dengan *continuous rating scale*. Dengan pendekatan konsep melalui, dimensi kualitas pelayanan yang terbagi menjadi tiga yakni, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Serta, dimensi kualitas pelayanan wisatawan yang terdiri dari enam komponen yaitu *environment*, *learning*, *entertainment*, *service providers*, *functional benefits* dan *trust*. Penelitian menunjukkan kualitas pelayanan Tahura Ir. H. Djuanda tergolong dalam kriteria baik, dimana pengelola berhasil membangun reputasi baik, membangun kepercayaan serta memberikan upaya dalam memahami kebutuhan dan keinginan wisatawan. Kualitas pengalaman wisatawan Tahura Ir. H. Djuanda juga tergolong dalam kriteria baik, dengan pengalaman wisatawan yang memuaskan sehingga mempengaruhi niat untuk berkunjung kembali serta menarik calon wisatawan baru. Sehingga berdasarkan hasil analisis pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kualitas pengalaman wisatawan sebesar 59,2%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Pengalaman, Pariwisata Pasca Pandemi, Taman Hutan Raya

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic for the past two years has received major attention from various sectors because of the impact it has, including the tourism sector, one of which is a change in travel attitudes. Service quality, through intangible services provided by the manager, is an important component in meeting tourist satisfaction. However, there are not many studies that discuss the importance of the quality of the tourist experience, especially during the pandemic which has an impact on new adaptive behavior during the pandemic. ,Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda is a conservation area in the city of Bandung, which is also known as one of the alternative tourist destinations, with a variety of activities that can be done. This study aims to see and measure the quality of intangible services in Tahura Ir. H. Juanda on the quality of the tourist experience. The method used in this research is quantitative associative with simple regression analysis using interval measurement scale which is measured by continuous rating scale. With the concept approach through, the dimensions of service quality are divided into three namely, responsiveness, assurance, and empathy. Also, the dimensions of the quality of tourist services consist of six components, namely environment, learning, entertainment, service providers, functional benefits, and trust. Research shows the service quality of Tahura Ir. H. Juanda belongs to the good criteria, where the manager has succeeded in building a good reputation, building trust and making efforts to understand the needs and desires of tourists. The quality of the tourist experience of Tahura Ir. H. Juanda also belongs to the good criteria, with a satisfactory tourist experience so that it affects the intention to visit again and attracts potential new tourists. Based on the results of the analysis of the significant influence of service quality on the quality of the tourist experience of 59.2%.

Keywords: *Quality of Service, Quality of Experience, Quality of Service, Post-Pandemic Tourism, Taman Hutan Raya*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	<i>i</i>
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	<i>ii</i>
KATA PENGANTAR.....	<i>i</i>
ABSTRAK.....	<i>iii</i>
ABSTRACT	<i>iv</i>
DAFTAR ISI.....	<i>v</i>
DAFTAR TABEL	<i>vii</i>
DAFTAR GAMBAR.....	<i>viii</i>
DAFTAR LAMPIRAN.....	<i>xi</i>
BAB I PENDAHULUAN.....	<i>1</i>
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Keterbatasan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<i>7</i>
A. Kajian Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu.....	18
C. Kerangka Pemikiran	22
D. Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	<i>24</i>
A. Desain Penelitian	24
B. Obyek Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampel.....	25
D. Metode Pengumpulan Data	27

E. Matriks Operasi Variabel.....	28
F. Analisis Data.....	30
G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	32
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Hasil Penelitian.....	40
B. Pembahasan	74
BAB 5 SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....	88
A. Simpulan.....	88
B. Implikasi	89
C. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2 Penelitian Terdahulu (lanjutan).....	19
Tabel 3 Penelitian Terdahulu (lanjutan).....	20
Tabel 4 Penelitian Terdahulu (lanjutan).....	21
Tabel 5 Operasional Variabel.....	28
Tabel 6 Contoh Kuisisioner	31
Tabel 7 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 8 Uji Validitas Variabel Kualitas Pengalaman Wisatawan.....	35
Tabel 9 Uji Reliabilitas Instrumen	36
Tabel 10 Uji Normalitas K-S Instrumen	37
Tabel 11 Uji Multikolinearitas	39
Tabel 12 Koefisien Pengaruh X Terhadap Y	71
Tabel 13 Analysis of Variance	72
Tabel 14 Tabel R Square Pengaruh X Terhadap Y	73
Tabel 15 Tabel Akumulasi Kualitas Pelayanan	75
Tabel 16 Tabel Akumulasi Kualitas Pengalaman Wisatawan	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 2 Presentase Skor Kriteria	32
Gambar 3 P-Plot Normalitas Model Regresi	38
Gambar 4 Pintu Gerbang Utama Tahura Ir. H. Djuanda.....	41
Gambar 5 Goa Belanda	42
Gambar 6 Peta Kawasan Tahura Ir. H. Djuanda	44
Gambar 7 Grafik Jenis Kelamin Wisatawan	45
Gambar 8 Grafik Usia Wisatawan	46
Gambar 9 Grafik Domisili Wisatawan.....	46
Gambar 10 Grafik Pekerjaan Wisatawan	47
Gambar 11 Grafik Pendidikan Wisatawan.....	47
Gambar 12 Website Tahura Ir. H. Djuanda	48
Gambar 13 Respon Penilaian Dimensi Responsiveness Kuesioner Indikator Permasalahan Yang Ditemui Cepat Tertangani	49
Gambar 14 Respon Penilaian Dimensi Responsiveness Indikator Pelayanan Cepat Dan Tanggap	50
Gambar 15 Respon Penilaian Dimensi Assurance Indikator Memiliki Reputasi Yang Baik	51
Gambar 16 Respon Penilaian Dimensi Assurance Indikator Merasa Aman Selama Di Tempat Wisata	52
Gambar 17 Respon Penilaian Dimensi Empathy Indikator Kemudahan Infomasi Yang Dapat Diakses	54

Gambar 18 Respon Penilaian Dimensi Empathy Indikator Mempertimbangkan Keluhan Wisatawan	54
Gambar 19 Respon Penilaian Dimensi Empathy Indikator Adanya Upaya Untuk Mengetahui Wisatawan Dan Kebutuhan Mereka	55
Gambar 20 Respon Penilaian Dimensi Environment Indikator Lingkungan Dapat Dinikmati	57
Gambar 21 Respon Penilaian Dimensi Environment Indikator Menstimulasi Rangsangan Panca Indra	58
Gambar 22 Respon Penilaian Dimensi Environment Indikator Suasana Berdampak Pada Kondisi Pikiran	58
Gambar 23 Respon Penilaian Dimensi Learning Indikator Pemandu Memahami Objek Sekitar Tahura	60
Gambar 24 Respon Penilaian Dimensi Learning Indikator Menambah dan Mempelajari Wawasan Baru dari Tahura	60
Gambar 25 Respon Penilaian Dimensi Learning Indikator Terdapat Brosur Area Kawasan Tahura.....	61
Gambar 26 Respon Penilaian Dimensi Entertainment Indikator Perasaan Bahagia Ketika Berkunjung	62
Gambar 27 Respon Penilaian Dimensi Entertainment Indikator Tempat untuk Refreshing	63
Gambar 28 Respon Penilaian Dimensi Service Providers Indikator Pelayanan yang Diberikan Baik dan Ramah	64
Gambar 29 Respon Penilaian Dimensi Service Providers Indikator Personil yang Bekerja Memiliki Keterampilan Interpersonal yang Baik	65

Gambar 30 Respon Penilaian Dimensi Service Providers Indikator Diperlakukan dengan Hormat oleh Staff	65
Gambar 31 Respon Penilaian Dimensi Functional Benefits Indikator Tingkat Layanan Sangat Baik	66
Gambar 32 Respon Penilaian Dimensi Functional Benefits Indikator Konsisten dalam Memberikan Pelayanan	67
Gambar 33 Respon Penilaian Dimensi Functional Benefits Indikator Konsisten dalam Memberikan Pelayanan	68
Gambar 34 Respon Penilaian Dimensi Trust Indikator Kepuasan Wisatawan Hal Terpenting	69
Gambar 35 Respon Penilaian Dimensi Trust Indikator Kepuasan Wisatawan Hal Terpenting	70
Gambar 36 Papan Interpretasi Terkait Keamanan Wisatawan	76
Gambar 37 Amenitas Tahura Ir. H. Djuanda	77
Gambar 38 Papan Interpretasi Penjelasan Goa Belanda	83

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Draft Kuesioner Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pengalaman Wisatawan Tahura Ir. H. Djuanda Di Kota Bandung.....	96
LAMPIRAN 2 Tabel Tabulasi Jawaban Responden	98
LAMPIRAN 3 Hasil Turnitin	108
LAMPIRAN 4 Percakapan Bimbingan	109
LAMPIRAN 5 Surat Bukti Telah Melakukan Penelitian	111
LAMPIRAN 6 Memo Perbaikan Skripsi	112

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Desertasi Ilmu Manajemen*.
- Fitzsimmons, J., Fitzsimmons, M. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (7th edition). New York: McGraw-Hill.
- Hermawan, Hary. (2018). *Metode Kuantitatif untuk Riset Bidang Kepariwisata*. Open Sciene Framework
- Jennings, G., & Weiler, B. (2006). *Mediating Meaning: Perspectives On Brokering Quality Tourist Experiences*. *Quality Tourism Experiences*, 57-78.
- Lovelock, C. (2013). *Essentials of services marketing. 2nd edition* / Jochen Wirtz; Patricia Chew; Christopher Lovelock. Singapore: Pearson Education South Asia Pte Ltd.
- Prebensen, N. K., Chen, J. S., & Uysal, M. S. (2018). *Creating experience value in tourism 2nd edition. Creating experience value in tourism 2nd edition.*, (Ed.2).
- Sugiyono, P. D. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&d dan Penelitian Pendidikan)*. Metode Penelitian Pendidikan.
- Suyono. (2015). *Analisis Regresi untuk Penelitian*. Deepublish.

JURNAL/ARTIKEL

- Ayuni, Veri. (2019). *Pengaruh Tangible dan Daya Tarik Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Pantai Sari Ringgung Lampung*. Skripsi Thesis, IIB Darmajaya.

- Booking.com (2021). *Sustainable Travel Report 2021*.
- Buckley, R. (2010). *Conservation Tourism*. UK: CABI International.
- Ceic Data, 2020. <https://www.ceicdata.com/id/indicator/indonesia/tourism-revenue>
- Chen, C. F., & Chen, F. S. (2010). *Experience Quality, Perceived Value, Satisfaction and Behavioral Intentions for Heritage Tourists*. *Tourism Management*, 31(1), 29-35.
- Coves-Martínez, Á. L., Sabiote-Ortiz, C. M., & Frías-Jamilena, D. M. (2022). *Cultural Intelligence as an Antecedent Of Satisfaction With The Travel App and With The Tourism Experience*. *Computers In Human Behavior*, 127, 107049.
- Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat Balai Pengelolaan Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda. (2017). *Laporan Hasil Inventarisasi Potensi Kawasan Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda*.
- Fernandes, T., & Cruz, M. (2016). *Dimensions and outcomes of experience quality in tourism: The case of Port wine cellars*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 31, 371-379.
- Huynh-Thu, Q., Garcia, M.-N., Speranza, F., Corriveau, P., & Raake, A. (2011). *Study of Rating Scales for Subjective Quality Assessment of High-Definition Video*. *IEEE Transactions on Broadcasting*, 57(1), 1–14.
- Kim, J.H. (2017). *The Impact of Memorable Tourism Experiences on Loyalty Behaviors: The Mediating Effects of Destination Image and Satisfaction*. *Journal of Travel Research*, 57(7), 856–870.

- Leung, Y., Spenceley, A., Hvenegaard, G., Buckley, R. (2018). *Tourism and Visitor Management in Protected Areas: Guidelines for Sustainability. Best Practice Protected Area Guidelines Series No. 27*. Gland, Switzerland: IUCN.
- Lim, F. L., Chandrawati, N. E., Nugroho, R. N. S., & Hermawan, H. (2021). *Meningkatkan Kualitas Pengalaman Wisatawan Dengan Pelayanan Kepemanduan dan Penerapan Protokol Kesehatan Di Desa Wisata Nglanggeran—Studi Pendahuluan*. In UNCLLE (*Undergraduate Conference on Language, Literature, and Culture*) (Vol. 1, No. 01).
- McCool, S. (2006). *Managing for Visitor Experiences in Protected Areas: Promising Opportunities and Fundamental Challenges*. *Parks*, 16(2): 3 – 9.
- Nilnoppakun, A. A., & Ampavat, K. (2015). *Integrating Cultural And Nostalgia Tourism To Initiate A Quality Tourism Experiences At Chiangkan, Leuy Province, Thailand*. *Procedia Economics And Finance*, 23, 763-771.
- Prabowo, Dani. *Pariwisata Dibuka Saat Pandemi, Ini Syarat Hingga Protokol Kesehatan yang Harus Dipatuhi*.
<https://nasional.kompas.com/read/2020/06/23/12215801/pariwisata-dibuka-saat-pandemi-ini-syarat-hingga-protokol-kesehatan-yang?page=all>.
- Ramesh, S., & Muralidhar, S. (2019). *Impact of Five A's of Tourism on Tourist Loyalty in Tamil Nadu Tourism Swith reference to Coimbatore City*. *Journal of Xi'an University of Architecture & Technology*, 11(12), 1048-1055.
- Smith, M. A., Jennings, D., & Patiar, D. (2016). *Quality Tourism Experiences: Aqualitative Study Of Australian Gold Coast Residents' Perspectives As Tourists In Agroup Tour To China*

- Sugiama, A. G. "Kerangka Kerja Pengembangan Aset Pariwisata Dari Model *Triple Helix Hubungan Akademia-industri-pemerintah.*" *Orasi Bisnis*, vol. 10, no. 5, 2013.
- Tung, V. W. S., & Ritchie, J. R. B. (2011). *Exploring the essence of memorable tourism experiences. Annals of Tourism Research*, 38(4), 1367–1386.
- Wu, H. C., & Li, T. (2017). *A Study Of Experiential Quality, Perceived Value, Heritage Image, Experiential Satisfaction, And Behavioral Intentions For Heritage Tourists. Journal Of Hospitality & Tourism Research*, 41(8), 904-944.
- Yin, J., Cheng, Y., Bi, Y., & Ni, Y. (2020). *Tourists Perceived Crowding And Destination Attractiveness: The Moderating Effects Of Perceived Risk And Experience Quality. Journal of Destination Marketing & Management*, 18, 100489.

PERATURAN PERUNDANGAN

Surat Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan H. Djuanda No:

SK.5998/MenLHK-PKTL/KUH/PLA.2/10/2016

Surat Keputusan Presiden (KEPPRES) Nomor : 3/M/1985

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang

Kepariwisata