

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
KUALITAS INTERPRETASI PEMANDU WISATA
DI BANDUNG *TOUR ON BUS***

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat alam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh :

**Leonita Puspa
201721907**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENGATURAN PERJALANAN

JURUSAN PERJALANAN

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
KUALITAS INTERPRETASI PEMANDU WISATA
DI BANDUNG *TOUR ON BUS*

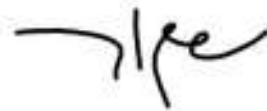
NAMA : LEONITA PUSPA
NIM : 201721907
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PENGATURAN PERJALANAN
JURUSAN : PERJALANAN

Pembimbing I



Endang Komesty S., MM.Par., CHE, CHRMP
NIP: 197411032008122001

Pembimbing II



Misran, Lc., M.A., M.Sc
NIP: 197912242009021001

Bandung, Agustus 2021

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik
dan Kemahasiswaan,

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

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata
Bandung,

Faisal, MM.Par.,CHE.
NIP.19730706 199503 1 001

MOTTO

“The whole purpose of education is to turn mirrors into windows”

-Sydney J. Harris

PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan kepada,

Tuhan Yesus Kristus Yang Maha Pengasih,

Karena kasih, rahmat, dan perlindungan-Mu selalu menyertai penulis dan selalu menjaga di setiap langkah

Keluarga yang kusayang bgdd,

Tanpa Papa, Mama, Cici, Ueng, Tamariska, dan Putih, penulis tidak yakin karya ini bisa berakhir dengan bahagia

Teman-teman yang @ dah ad2 ajj sie,

Rachelvenyah, Enjyel, Bonbon, Anak Ciporridge, fu@, marsyel, Bucin, Idaman, penulis selalu diberikan motivasi mengerjakan PA karena tiap hari ditanya *progress* PA sampai mana

Para Dosen yang sabarnya luar biasa,

Dosen yang selalu memberi saran dan masukkan kepada kami semua yang sedang menyusun dan menyelesaikan Proyek Akhir kami

Pihak-pihak terlibat yang ramah dan mau berbagi,

Kepada Pihak HPI DPD Jabar, Kantor Bandros Leuwi Panjang, Kantor Pusat Dinas Perhubungan Kota Bandung, penulis berterimakasih karena telah diizinkan untuk melakukan penelitian

Diri sendiri yang keren bgd sieeh,

karena tidak menyerah dan juara 1 dalam menyenangkan diri sendiri

Keluarga masa depan q

Semuanya adalah kekuatan dan motivasi yang paling berharga.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Leonita Puspa
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 6 Agustus 1999
NIM : 201721907
Program Studi : Manajemen Pengaturan Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
"Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Kualitas Interpretasi Pemandu Wisata di Bandung *Tour on Bus*" ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam 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, dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah 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 Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 4 September 2021

Yang membuat pernyataan,

Leonita Puspa
NIM. 201721907

ABSTRAK

Bandros (Bandung *Tour on Bus*) adalah program wisata menggunakan bus khusus yang diluncurkan oleh Pemerintahan Kota Bandung sejak tahun 2018. Program wisata Bandros melayani pemanduan wisata selama perjalanan oleh pemandu wisata. Penelitian bertujuan untuk kualitas interpretasi yang diberikan oleh pemandu wisata tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar kepada 200 responden yang mengikuti wisata kota Bandros. Teknik analisis data menggunakan teknik *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*. Berdasarkan CSI 88,96 diketahui wisatawan merasa sangat puas akan interpretasi yang diberikan oleh pemandu wisata, terdapat 4 dimensi dan dibagi menjadi 24 atribut yang digunakan dan diantaranya terdapat 2 atribut yang masih belum mencapai kepuasan. Penulis merekomendasikan pemandu wisata untuk lebih konsentrasi dalam memberikan penjelasan atas istilah Sunda yang digunakan dan juga lebih bersedia untuk menciptakan suasana yang menyenangkan selama tur berlangsung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran kepada pihak terkait agar kualitas interpretasi di Bandros menjadi lebih baik.

Kata kunci: Bandung *Tour on Bus*, Kepuasan Wisatawan, Interpretasi

ABSTRACT

Bandros (Bandung Tour on Bus) is a tourism program using special bus that launched by Bandung Government. The program service is presenting tour guiding serve by tour guide. The aim of this research is to investigate tour guide interpretation quality. The research method used is descriptive quantitative, data were collected through questionnaires distributed to 200 respondents, who joined the Bandros city tour. The data analysis techniques are Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and Potential Gain in Customer Value (PGCV). According to CSI result is 88.96 revealed that tourist feel very satisfied, there are 4 dimensions divided into 24 attributes and among there are 2 attributes that have not yet reached satisfaction. The author recommends the tour guide to be more concentrate explaining the Sundanese terms used and also more willing to create a pleasant atmosphere during the tour. This research hopefully provide some suggestions for related parties to make the Bandros interpretation quality becomes better.

Keyword: Bandung Tour on Bus, Tourist Satisfaction, Interpretation

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pengasih, telah memberkati dan menguatkan penulis dalam penyusunan proyek akhir dan mampu menyelesaikan proyek akhir ini dengan judul **“Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Kualitas Interpretasi Pemandu Wisata di Bandung *Tour on Bus*”**.

Dalam penyusunan proyek akhir ini, penulis sadar betul bahwa proyek akhir ini masih jauh dari kata “sempurna” juga masih memiliki kekurangan dikarenakan terbatasnya kemampuan penulis. Namun, penulis tetap berusaha sebaik mungkin untuk menyusun dan menyelesaikan proyek akhir ini agar hasil akhir proyek akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Banyak terima kasih penulis sampaikan atas bimbingan dan dukungan dari banyak pihak:

1. Bapak Faisal Kasim, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc, selaku Kabag Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, MM.Par., CHE., CHRMP, selaku Ketua Jurusan Perjalanan dan pembimbing I, yang sangat membantu dalam penyusunan proyek akhir dengan kritik dan saran yang membangun

4. Bapak Wisnu Prahadianto, SE., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan, yang selalu memberi dukungan kepada murid-murid MPP 2017
5. Bapak Misran, Lc., M.A., M.Sc., selaku dosen pembimbing II, yang sabar dan memberi masukan yang sangat membantu dan membuka pikiran.
6. Pihak Bandros yang telah mendukung secara tulus lewat segala bentuk yang sangat membuat penulis bersemangat
7. Bapak Hermansah Widjaya dan Ibu Merniati Madjiah, selaku orang tua penulis, yang selalu baik, manis, sabar dan memberi wejangan, masukan, doa, serta makanan yang selalu enak setiap harinya
8. Saudari Magdalena Puspa, Saudara Samuel Febriyanus, Saudari Tamariska Dantjie, dan adik kecil kita semua, Putih, yang selalu memberi keceriaan, bantuan, dan semangat dengan berbagai bentuk, penulis percaya diri sekali kalau kalian sayang sama penulis
9. Para dosen prodi MPP yang luar biasa baiknya (apalagi traktirannya yang selalu lancar), semoga kebaikannya berbalik kepada Bapak/Ibu
10. Saudari Rahel Yuni Arta Samosir dan Saudari Angel Saling Marito Sagala, Saudari Stella Fransisca, dan Saudari Khaterine Widjaya, yang menjadi definisi *passionate friend*, kalian keren
11. Saudara Yohanes Vito Perdana Sujudi, MPP absen 22, definisi bapack-bapack, berbakat, dan sabar, Saudari Bibiana Helena, yang selalu tak terduga, Saudari Bonita Setiawinardi, mama dari MPP 2017 yang selalu cemerlang, Saudari Atik Destya, selaku pembimbing III, juga Saudara Yosua Timotius, yang selalu membagikan lagu *streaming youtube* karena

spotify-nya tidak *premium*, dan teman-teman seperjuangan, terimakasih kalian selalu menaikkan *mood*

Akhir kata, dengan selesainya penyusunan proyek akhir, diharapkan penulis dapat mendapat masukan dan dapat berbuah hasil bagi banyak pihak. Terima kasih.

Bandung, 4 September 2021

Penulis,

Leonita Puspa

DAFTAR ISI

ISI	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
1. Wisata Kota	9
2. Wisatawan	11
3. Kepuasan Wisatawan	16
4. Pemandu Wisata.....	19
5. Interpretasi	23
6. Kualitas Interpretasi	30
B. Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Desain Penelitian	34
1. Metode Penelitian Kuantitatif.....	34
2. Jenis Penelitian Kuantitatif Deskriptif	34
B. Objek Penelitian	34

C.	Populasi dan Sampel.....	36
D.	Metode Pengumpulan Data.....	37
E.	Definisi Operasional Variabel.....	39
1.	Kepuasan Wisatawan.....	39
F.	Analisis Data.....	43
1.	Teknik analisis data.....	43
2.	Alat Analisis Data.....	48
3.	Validitas.....	48
4.	Reliabilitas.....	50
G.	Jadwal Penelitian.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		52
A.	Hasil Penelitian.....	52
1.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Theme</i>	52
2.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Organized</i>	61
3.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Relevant</i>	70
4.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Enjoyable</i>	78
B.	Pembahasan.....	94
1.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Theme</i>	94
2.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Organized</i>	100
3.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Relevant</i>	106
4.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Enjoyable</i>	110
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		120
A.	Simpulan.....	120
1.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Theme</i>	120
2.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Organized</i>	120
3.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Relevant</i>	120
4.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Enjoyable</i>	121
B.	Rekomendasi.....	121
1.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Theme</i>	121
2.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Organized</i>	121
3.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Relevant</i>	121
4.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Enjoyable</i>	122
DAFTAR PUSTAKA.....		123
LAMPIRAN.....		127

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
1. Kerangka Pemikiran	32
2. Diagram Kartesius <i>Importance Performance</i>	44
3. Hasil Diagram Kartesius Penelitian	90
4. Diagram Kartesius Atribut Dimensi <i>Theme</i>	59
5. Diagram Kartesius Atribut Dimensi <i>Organized</i>	69
6. Diagram Kartesius Atribut Dimensi <i>Relevant</i>	76
7. Diagram Kartesius Atribut Dimensi <i>Enjoyable</i>	87

DAFTAR TABEL

TABEL		Halaman
1.	Jumlah Wisatawan Di Kota Bandung, 2016	1
2.	Jumlah Wisatawan Bandung <i>Tour On Bus</i>	5
3.	Karakteristik Sosio-Demografis Wisatawan	14
4.	Perbedaan Pemandu Wisata Dan <i>Interpreter</i>	23
5.	Profil Responden	35
6.	Bobot Nilai Skala Likert	38
7.	Matriks Operasional Variabel	41
8.	Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan	43
9.	Hasil Uji Validitas N = 30	49
10.	Hasil Uji Reliabilitas	51
11.	Hasil Nilai Persepsi Harapan <i>Theme</i>	52
12.	Hasil Penilaian Harapan Dimensi <i>Theme</i>	53
13.	Hasil Penilaian Persepsi Dimensi <i>Theme</i>	56
14.	Hasil Pgcv Atribut Dimensi <i>Theme</i>	60
15.	Hasil Nilai Persepsi Harapan <i>Organized</i>	61
16.	Hasil Penilaian Harapan Dimensi <i>Organized</i>	62
17.	Hasil Penilaian Persepsi Dimensi <i>Organized</i>	65
18.	Hasil Pgcv Atribut Dimensi <i>Organized</i>	70
19.	Hasil Nilai Persepsi Harapan <i>Relevant</i>	71
20.	Hasil Penilaian Harapan Dimensi <i>Relevant</i>	71
21.	Hasil Penilaian Persepsi Dimensi <i>Relevant</i>	73
22.	Hasil Pgcv Atribut Dimensi <i>Relevant</i>	77
23.	Hasil Persepsi Harapan <i>Enjoyable</i>	78
24.	Hasil Penilaian Harapan Dimensi <i>Enjoyable</i>	79
25.	Hasil Penilaian Persepsi Dimensi <i>Enjoyable</i>	82
26.	Hasil Pgcv Atribut Dimensi <i>Enjoyable</i>	88
27.	Perhitungan CSI	89
28.	Hasil Tingkat Kesesuaian	91
29.	Hasil Keputusan Tingkat Kesesuaian Diperbaiki	93
30.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Theme</i>	94
31.	Kuadran Kualitas Interpretasi Dimensi <i>Theme</i>	97
32.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Organized</i>	100
33.	Kuadran Kualitas Interpretasi Dimensi <i>Organized</i>	103
34.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Relevant</i>	106
35.	Kuadran Kualitas Interpretasi Dimensi <i>Relevant</i>	108
36.	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Enjoyable</i>	110
37.	Kuadran Kualitas Interpretasi Dimensi <i>Enjoyable</i>	115
38.	Urutan Prioritas Perbaikan	118

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
1. Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	128
2. Hasil Kuesioner Harapan.....	130
3. Hasil Kuesioner Persepsi.....	138
4. Jumlah Wisatawan Bandros.....	147
5. Perijinan Lokus Penelitian.....	148
6. Hasil <i>Turnitin</i>	150
7. Formulir Bimbingan Proyek Akhir.....	151

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2020). *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Adikampana, I. M. (2003). Pariwisata Perkotaan. *Majalah Ilmiah Pariwisata* , 5 (1), 20-22.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atina. (2010). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi*. Yogyakarta: Skripsi Universitas Islam Indonesia.
- CNN Indonesia. (2015, Februari 10). *Berita Wisata*. Retrieved Februari 4, 2021, from CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20150210162426-269-31086/survei-bandung-kota-terfavorit-wisatawan-se-asean>
- Fornell C, Johnson MD, Anderson EW, Cha J, & Bryant BE. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing* , 60:7-18.
- Gaspersz, V. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hadad, E. W. (2012). *Mencari dan Mengemas Produk dan Jasa Pariwisata*. Jakarta: SMK Jayawisata 2.
- Hadinoto, K. (1996). *Perencanaan Pengembangan Destinasi Pariwisata*. Jakarta: UI Press.
- Ham, S. H., & Weiler, B. (2002). Interpretation as the centrepiece of sustainable wildlife tourism. (R. Harris, T. Griffin, & P. William, Eds.) *Sustainable Tourism: A Global Perspective* , 35-44.
- Ham, S. (2013). *Interpretation-Making a Difference on Purpose*. Golden, CO: Fulcrum Publishing.
- Hom, W. C. (1997). Make Customer Service Analysis A Little Easier With The PGCV Index. *Quality Progress Journal* , 89-93.
- Humas Kota Bandung. (2019, Juli 24). *Siaran Pers*. Retrieved Februari 5, 2021, from Humas Kota Bandung: Jendela Informasi Kota Bandung: <https://humas.bandung.go.id/layanan/kota-bandung-raih-penghargaan-kota-terbaik-pariwis#:~:text=KOTA%20Bandung%20meraih%20penghargaan%20Indonesia,23%2F7%2F2019>).

- Hutagalung, L. U., & Nugroho, S. (2015). Efektivitas Program City Tour terhadap Peningkatan Jumlah Kunjungan Wisatawan di Museum Bali Denpasar. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 3 (1).
- Jakpar, S., Na, A., Johari, A., & Myin, K. (2012). "Examining the product quality attributes that influences customer satisfaction most when the price was discounted: A case study in Kuching Serawak. *International Journal of Business on Social Sciences*, 3 (23).
- Jumail, M. (2017). *Teknik Pemanduan Wisata*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Kausar, D. (2017). *The Real Adventure: Tempat Bersejarah dan Menarik di Bandung*. Bandung: On Books.
- Koeswiryono, D. P. (2020). *Teknik Memandu Wisata*. Bandung: Nilacakra.
- Komariah, A., & Satori, D. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kristiana, Y., Sinulingga, P., & Lestari, R. (2018). *Kunci Sukses Pemandu Wisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Masyhuri, & Zainuddin. (2011). *Metode Penelitian-Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mulyana, D. (2004). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nisa, R. K. (2018, November 15). *merdeka.com*. Retrieved Maret 14, 2021, from <https://www.merdeka.com/gaya/meningkatkan-kualitas-pemandu-interpretasi-ekowisata-hutan-dengan-bimtek.html>
- Noer, C. (2016, Maret 22). *Aneka Ragam Kegiatan Wisata*. Retrieved Maret 25, 2021, from Studi Pariwisata: <https://studipariwisata.com/referensi/aneka-ragam-kegiatan-wisata-tour/>
- Nugroho, P. A. (2019). *Interpretasi Wisata Alam: Perencanaan Interpretasi Wisata Alam Terpadu dan Mandiri*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nuriata. (2015). *Teknik Pemanduan-Interpretasi dan Pengaturan Perjalanan Wisata*. Bandung: Alfabeta.
- Nusaputra, N., Choiri, M., & Kusuma, T. W. (2014). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel dengan Metode Servqual, IPA, Indeks PGCV. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 2 (6), 1239-1250.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

- Pusat Bahasa Kemendikbud (2016). *KBBI Daring*. Retrieved Februari 18, 2021, from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kepuasan>
- Pusat Bahasa Kemendikbud (2021). *KBBI Daring*. Retrieved Februari 18, 2021, from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/teknis>
- Putra, D. P. (2014). *Persepsi Konsumen terhadap Produk-produk Lokal yang Menggunakan Merek Asing*. Bengkulu: Universitas Bengkulu.
- Rachmawati, E. (2011). *Wisata Alam dalam Program Interpretasi*. Retrieved Maret 18, 2021, from Highland Indonesia: <https://highlandindonesia.com/interpretasi-di-miniaturn-halimun>
- Saladin, D. (2003). *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian)*. Bandung: Linda Karya.
- Shalaginova, I. (2012). *Understanding Heritage: A Constructivist Approach to Heritage Interpretation as a Mechanism for Understanding Heritage Sites [Thesis]*. Senftenberg: Brandenburg University of Technology Cottbus.
- Sharpe, G. W. (1982). *Interpreting The Environment*. University of Washington Madison (US): Waveland Press.
- Smith, V. L. (2012). *Hosts and Guests: The Anthropology of Tourism*. Pennsylvania: University of Pennsylvania Press.
- Sugiarto, E. (2018). *Pengantar Ekowisata*. Yogyakarta: Khitah Publishing.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarto. (2007). Antecedents and Impacts of Government Deviden beberapa Perusahaan Manufaktur. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 7 (1).
- Supriyati. (2012). *Metodolgi Penelitian Komputerisasi Akuntanasi*. Bandung: LABKAT.
- Suwena, I., & Widyatmaja, I. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Pustaka Larasan.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Shimp.
- Umar, H. (2000). *Riset Pemasaran Dan Penilaian Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Warokka, M. N. (2018). *Teknik Memandu Wisata 1*. Manado: Politeknik Negeri Manado.
- World Federation of Tourist Guide Associations. (2003).

Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, cv.

Yohana, A. (2009). *Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis di RSI Sunan Kudus*. Semarang: Universitas Diponegoro.