

Pengaruh Keindahan Alam terhadap Kepuasan Wisatawan Green Canyon di Pangandaran Jawa Barat

Suyadi

Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
mr.suyadi2@yahoo.com

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi pengunjung tentang keindahan alam terhadap kepuasan wisatawan objek wisata “Green Canyon” di Pangandaran Jawa Barat. Penelitian dilakukan di obyek wisata Green Canyon yang berlokasi di kabupaten Pangandaran Jawa Barat. Penelitian dengan metode kuantitatif deskriptif ini memperoleh populasi penelitian berupa seluruh wisatawan yang datang berkunjung ke obyek wisata *Green Canyon*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*, dengan demikian jumlah sampel penelitian sejumlah 150 responden. Data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik. Pengujian yang dilakukan meliputi uji normalitas, multikolinieritas, autokorelasi, persamaan regresi berganda, dan kelayakan koefisien regresi. Kegiatan penelitian dilaksanakan pada awal bulan Januari 2016 sampai dengan Februari 2016. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa keindahan alam memiliki nilai t_{hitung} (12,585) lebih besar dari t_{tabel} (1,976) hal ini menunjukkan bahwa keindahan alam mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan *Green Canyon* di Pangandaran. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai $KD = 0,517$. Hal ini berarti keindahan alam berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan sebesar 51,7% sedangkan 48,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dimana faktor lain tersebut seperti peraturan pemerintah, kualitas pelayanan, dan keamanan.

Kata kunci : *Keindahan alam, kepuasan wisatawan, penelitian kuantitatif*

Abstract

Research intended to acknowledge how much the influence of natural beauty perception of visitors of “Green Canyon” tourism site of Pangandaran, West Java, toward their traveling satisfaction. The method used was quantitative descriptive method. The research population were sampling from all visitors at certain period. The research conducted from January to February 2016. The sampling technique used was convenience sampling technique, by the sum of respondents were 150 tourists. The data then tested for its normality, multicollinearity, multiple regression, and its feasibility for regression coefficient. The result showed that the natural beauty variable have t_{count} : 12,585. Its bigger than t_{table} : 1,976. It mean that the natural beauty significantly affected for the tourists’ satisfaction. The value of coefficient of determination was 0.517 it showed that natural beauty contributed 51.7% toward tourist’s satisfaction. The other factors were government regulation, service quality, and security.

Keywords: *natural beauty, tourist satisfaction, quantitative research.*

Pendahuluan

Manusia membutuhkan sesuatu yang dapat menghilangkan kejenuhan yang dialami akibat dari kesibukan rutinitas. Mereka membutuhkan suasana baru, pengalaman baru, karena dapat menambah wawasan baru agar mereka tetap semangat dalam menjalani kehidupannya. Banyak faktor yang dapat menghilangkan rasa kejenuhan yang dialami seperti kegiatan olah raga, bersantai dengan keluarga, berlibur ke tempat obyek wisata dan lain sebagainya.

Pada akhir kunjungan, mereka dapat merasakan kepuasan terhadap apa yang mereka saksikan tentang panorama alam yang dikunjungi beserta pendukung obyek wisata tersebut. Apabila pengunjung atau wisatawan merasa puas terhadap obyek wisata yang dikunjunginya maka tidak menutup kemungkinan pada

suatu saat mereka akan kembali atau merekomendasikan tempat obyek wisata tersebut kepada kerabatnya. Kepuasan wisatawan penting untuk diperhatikan oleh pengelola obyek wisata agar dapat menarik kunjungan wisatawan dalam negeri maupun luar negeri sehingga dapat meningkatkan pendapatan daerah dan kesejahteraan masyarakat sekitar.

Indonesia merupakan surga tropis yang memiliki alam yang indah, terbentang dari Aceh sampai Papua. Beberapa obyek wisata tersebut bahkan sudah bertaraf internasional, dikenal oleh para pencinta keindahan alam. Keindahan alam khas negara tropis yang memiliki gunung berapi yang aktif dan sudah tidak aktif membentuk keindahan alam khas Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti lebih mendalam tentang keindahan alam dan kepuasan

wisatawan dengan judul penelitian : Pengaruh Keindahan Alam terhadap Kepuasan Wisatawan *Green Canyon* Di Pangandaran Jawa Barat.

Seiring dengan mulai berlakunya era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) atau *ASEAN Economic Community* (AEC) 2015 pemerintah Indonesia telah melakukan persiapan yang cukup matang di berbagai sektor. Salah satu sektor yang telah melakukan persiapan dan siap menghadapi MEA 2015 adalah sektor kepuasan wisatawan. Obyek wisata di Indonesia tidak kalah menarik dengan obyek wisata dari negara-negara Asean, salah satu keunggulan pariwisata Indonesia saat ini adalah harga yang murah dibandingkan dengan negara lain, baik obyek wisata, makanan, kerajinan, hotel di sekitar lokasi obyek wisata dan lain sebagainya.

Semua persiapan yang dilakukan dalam menghadapi MEA 2015 bertujuan akhir untuk mendapatkan jumlah pengunjung obyek wisata agar lebih meningkat sehingga akan diperoleh keuntungan, baik bagi pemerintah pusat maupun daerah, pengusaha makanan, jasa penginapan dan obyek wisata itu sendiri. Berbagai upaya telah dilakukan untuk menarik pengunjung agar datang ke obyek wisata di Indonesia jauh sebelum diberlakukannya MEA 2015.

Salah satu obyek wisata yang terkenal adalah *Green Canyon* di Pangandaran Jawa Barat merupakan obyek wisata alam. Pemerintah daerah Kabupaten Pangandaran selalu berupaya untuk meningkatkan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun. Dalam menghadapi persaingan MEA 2015 dan meningkatkan jumlah pengunjung pada obyek wisata *Green Canyon* di Pangandaran Jawa Barat. Upaya tersebut tentunya juga memerlukan peran serta pihak lain salah satunya adalah dunia perguruan tinggi melalui lembaga penelitiannya diharapkan dapat memberi masukan hal apa saja yang dapat menunjang tercapainya tujuan dalam meningkatkan jumlah pengunjung ke obyek wisata *Green Canyon* di Pangandaran Jawa Barat.

Tinjauan Pustaka Keindahan Alam

Keindahan berasal dari kata indah, yang artinya adalah bagus, permai, cantik, elok, molek dan sebagainya. Keindahan adalah salah satu dari kehidupan yang merupakan sebuah kodrat. Karena manusia berusaha menciptakan keindahan untuk memenuhi kebutuhan, selain itu manusia menciptakan karya cipta dipengaruhi oleh pengalaman dan faktor alam. Benda yang mempunyai sifat indah adalah segala hasil seni meskipun tidak semua hasil seni indah, pemandangan alam (pantai, pegunungan, danau, bunga-bunga), manusia (wajah, mata, bibir, hidung, rambut, kaki, tubuh). Keindahan adalah identik dengan kebenaran atau kenyataan.

Keindahan atau keelokan merupakan sifat dan ciri dari orang, hewan, tempat, objek, atau gagasan yang memberikan pengalaman persepsi kesenangan, bermakna, atau kepuasan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, keindahan diartikan sebagai keadaan yang enak dipandang, cantik, bagus benar atau elok. Keindahan dipelajari sebagai bagian dari estetika, sosiologi, psikologi sosial, dan budaya. Sebuah "kecantikan yang ideal" adalah sebuah entitas yang dikagumi, atau memiliki fitur yang dikaitkan dengan keindahan dalam suatu budaya tertentu, untuk kesempurnaannya.

Pengalaman keindahan termasuk ke dalam tingkat persepsi dalam pengalaman manusia, biasanya bersifat visual (terlihat) atau terdengar (*auditory*). Walaupun tidak terbatas pada dua bidang tersebut. Emosi estetik dapat dibangkitkan karena hasil-hasil kesenian ketika seniman berusaha menimbulkan respons atau dapat dibangkitkan oleh bermacam-macam objek atau pengalaman yang terjadi secara tak dituangkan ke dalam kehidupan sehari-hari (Titus, Smith dan Nolan, 1984).

Keindahan juga identik dengan kebenaran. Keindahan adalah kebenaran, dan kebenaran adalah keindahan. Keduanya memiliki nilai yang sama yaitu abadi, dan mempunyai daya tarik yang bertambah, yang tidak mengandung kebenaran berarti tidak indah. Keindahan juga bersifat universal, yang tidak terikat oleh selera perorangan, waktu dan tempat, selera mode, dan kedaerahan.

The Liang Gie (1983) dalam bukunya *Garis Besar Estetik* (filsafat keindahan), menerjemahkan keindahan dengan kata *beautiful*. Menurut cakupannya, maka harus dibedakan antara keindahan sebagai suatu kualitas abstrak dan sebagai sebuah benda tertentu yang indah. Menurut The Liang Gie, keindahan dibedakan menjadi tiga, yaitu;

1. Indah dalam arti luas:
Keindahan dalam arti luas mengandung ide kebaikan. Plato mengatakannya sebagai watak yang indah dan hukum yang indah. Sedangkan Aristoteles merumuskan keindahan sebagai sesuatu yang baik juga menyenangkan.
2. Indah dalam arti estetika murni :
Keindahan dalam arti estetik murni adalah pengalaman estetik seseorang dalam hubungannya dengan sesuatu yang diserapnya.
3. Indah dalam arti terbatas pada penglihatan :
Keindahan dalam arti terbatas, hanya benda-benda yang dapat diserap dengan penglihatan, yaitu berupa keindahan bentuk dan warna.

Keindahan itu pada dasarnya terbentuk secara alamiah. Semua Alam itu diciptakan oleh Tuhan. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa semua keindahan yang

dapat kita nikmati selama ini adalah ciptaan Tuhan. Alamiah itu artinya wajar, tidak berlebihan tidak pula kurang. Keindahan alam merupakan keindahan alam berasal Tuhan manusia tidak dapat membuat keindahan alam manusia hanya dapat menjaga keindahan alam agar tetap terjaga contoh: air terjun, perbukitan, pegunungan dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian di atas keindahan adalah segala sesuatu yang dapat mendatangkan rasa senang sesuai dengan persepsi kita. Dapat dikatakan juga suatu usaha untuk menciptakan bentuk-bentuk yang menyenangkan. Bentuk yang demikian itu memuaskan kesadaran keindahan kita dan rasa indah itu terpenuhi bila kita dapat menemukan kesatuan atau keharmonisan dari hubungan bentuk-bentuk yang diamati itu.

Sedangkan keindahan alam adalah keindahan yang sudah ada di alam sekitar kita yang terbentuk secara alami yang dapat memberikan rasa senang dan bisa dinikmati oleh penglihatan kita.

Keindahan alam dalam penelitian ini adalah tempat tujuan wisata yang memiliki keindahan alam. Suatu kondisi di daerah tujuan wisata yang mencerminkan keadaan yang indah dan menarik dan memberikan kesan yang mendalam bagi wisatawan sehingga mewujudkan potensi kunjungan ulang serta mendorong promosi ke pasar wisatawan yang lebih luas.

Keindahan alam dalam penelitian ini adalah tempat tujuan wisata yang memiliki keindahan alam. Suatu kondisi di daerah tujuan wisata yang mencerminkan keadaan yang indah dan menarik dan memberikan kesan yang mendalam bagi wisatawan sehingga mewujudkan potensi kunjungan ulang serta mendorong promosi ke pasar wisatawan yang lebih luas.

Indonesia mengenal program Sapta Pesona yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, rasa tanggung jawab segenap lapisan masyarakat untuk mewujudkannya. Diatur oleh Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM.5/UM.209/MPPT-89 tentang Penyelenggaraan Sapta Pesona. Logo Sapta Pesona dilambangkan dengan Matahari yang bersinar sebanyak 7 buah yang terdiri atas unsur: 1) keamanan; 2) ketertiban; 3) kebersihan; 4) kesejukan; 5) keindahan; 6) keramahan, dan; 7) kenangan.

Indikator keindahan alam menurut Panduan Pelaksanaan Sadar Wisata (Sapta Pesona) adalah sebagai berikut:

1. Menjaga objek wisata dalam tatanan yang estetis, alami dan harmoni
2. Menata lingkungan secara teratur
3. Menjaga keindahan vegetasi, tanaman hias dan peneh.

Kepuasan Wisatawan

Kegiatan pemasaran yang dilakukan organisasi pada prinsipnya akan bermuara pada penciptaan nilai superior yang akan diberikan kepada pelanggan. Menurut Kotler (2012:36) kepuasan pelanggan adalah "perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya".

Menurut Supranto (2001:44) istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Contohnya bila seorang pelanggan tersenyum saat melihat produk atau jasa yang sedang dipromosikan maka seseorang itu telah merasakan kepuasan pada produk atau jasa yang dilihat.

Definisi kepuasan pelanggan juga dipaparkan oleh Tse dan Wilson (dalam Nasution, 2004:104) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Artinya bahwa pelanggan akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya pelanggan akan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapan.

Menurut Lupiyoadi (2008), terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan atau instansi dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Kualitas Produk atau Jasa
Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk/jasa yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk atau jasa tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk atau jasa yang baik akan memberikan nilai tambah di benak konsumen atau pelanggan.
2. Kualitas pelayanan
Kualitas pelayanan terutama dibidang jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk/jasa yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk/jasa perusahaan atau instansi.
3. Emosional
Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh. Bukan karena kualitas dari produk/jasa

tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk tertentu.

4. Harga
Produk/jasa yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya
Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Untuk mengetahui keefektifan kebijakan, pelaksanaan, dan prosedur pelayanan kepada konsumen, maka perusahaan harus mengukur tingkat kepuasan pelanggannya secara teratur. Mengukur dan memantau kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan beberapa metode yang dapat dipergunakan oleh setiap perusahaan. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2004 : 148), ada 4 metode untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu :

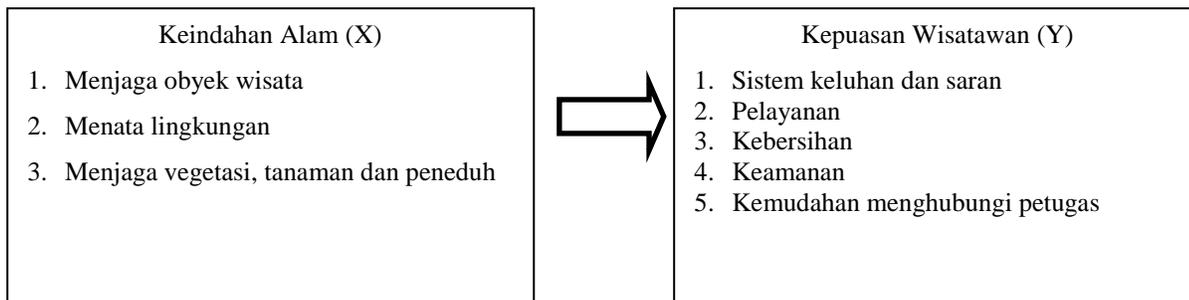
1. Sistem keluhan dan saran
Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Misalnya dengan menyediakan kotak saran dan keluhan, kartu komentar, mempekerjakan petugas pengumpul pendapat/keluhan pelanggan. Informasi yang diperoleh melalui media ini dapat memberikan ide-ide baru atau masukan berharga pada perusahaan, sehingga memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap, dan cepat untuk mengatasi masalah yang timbul. Tetapi metode ini sangat pasif, maka sulit

mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan ketidakpuasan konsumen.

2. Survey kepuasan pelanggan
Umumnya banyak peneliti yang mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survey, baik dengan survey melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap konsumen.
3. *Ghost shopping* (Pembelanja misteri)
Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan / pembeli potensial produk/jasa perusahaan dan pesaing. *Ghost shopper* menyampaikan temannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk atau jasa perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk / jasa, melayani permintaan konsumen, menjawab permintaan konsumen dan menangani keluhan konsumen.
4. *Lost Customer Analisis* (Analisis konsumen yang berhenti)
Perusahaan atau instansi seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti menggunakan atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

Kerangka Pemikiran

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Hipotesis merupakan kesimpulan atau dugaan sementara atas persyaratan yang kebenarannya harus diuji terlebih dahulu apakah pernyataan tersebut benar atau salah. Berdasarkan landasan teori serta kerangka

berpikir di atas, maka hipotesis penelitian dapat penulis ajukan, sebagai berikut :

Ho : Tidak terdapat korelasi yang signifikan antara keindahan alam (X) dengan kepuasan wisatawan (Y) pada obyek wisata *Green Canyon* di Pangandaran.

H₁ : Terdapat korelasi yang signifikan antara keindahan alam (X) dengan kepuasan wisatawan (Y) pada obyek wisata *Green Canyon* di Pangandaran.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif dan survei. Penelitian ini dimaksudkan untuk membangun suatu gambaran sesungguhnya terhadap suatu fenomena yang berada dalam konteks penelitiannya. Dengan penelitian deskriptif kuantitatif ini akan dikumpulkan berbagai informasi dalam rangka pengujian hipotesis atau menjawab pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut masalah penelitian. Metode analisis deskriptif kuantitatif yang dimaksud adalah pengaruh antara variabel terikat dengan variabel bebas, menggunakan model regresi korelasi berganda.

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Suharsimi Arikunto, 2009: 108). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang datang berkunjung ke obyek wisata *Green Canyon* di Pangandaran Jawa Barat.

Sampel penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2009: 109) adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Menurut Juanda (2009:114), *convenience sampling* merupakan pengambilan sampel berdasarkan ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner di *Green Canyon* Pangandaran. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 150 responden.

Adalah data yang diperoleh secara langsung yang berasal dari sumbernya, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari pengunjung obyek wisata *Green Canyon* di Pangandaran Jawa Barat.

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya tetapi melalui media perantara. Seperti buku-buku literatur, surat kabar, majalah, dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

Untuk pengukuran variabel dari masing-masing bagian dapat dikategorikan dalam beberapa variabel sebagai berikut :

1. Keindahan Alam
 - a. Menjaga obyek wisata
 - b. Menata lingkungan
 - c. Menjaga vegetasi, tanaman dan peneduh
2. Kepuasan Wisatawan
 - a. Sistem keluhan dan saran
 - b. Pelayanan
 - c. Kebersihan

- d. Keamanan
- e. Kemudahan menghubungkan petugas

Analisis Data

Statistik deskriptif adalah bagian ilmu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Suharyani dan Imam, 2001 : 15).

Uji validitas adalah untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya (Umar, 2002 : 179) perhitungan uji validitas dengan bantuan SPSS.

Uji reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama (Umar, 2002 : 194), dengan bantuan program SPSS bila koefisien alpha lebih besar dari 0,6 maka reliabilitas sudah tercapai.

Data yang diperoleh dan telah ditabulasikan kemudian dilakukan uji normalitas datanya. Data yang baik untuk dilakukan penelitian adalah data yang berdistribusi normal. Pengujian normalitas data dilakukan dengan bantuan program SPSS dalam bentuk grafik.

Analisis regresi adalah metode statistika yang digunakan untuk menentukan kemungkinan bentuk (dari) hubungan antar variabel-variabel. Tujuan pokok dalam penggunaan metode ini adalah untuk meramalkan atau memperkirakan nilai dari satu variabel dalam hubungannya dengan variabel yang lain yang diketahui.

Rumus analisis regresi sederhana : $\hat{Y} = a + bX$

Dengan demikian maka besarnya nilai a dan b dapat dirumuskan :

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

b. Korelasi Pearson Product Moment

Uji koefisien korelasi digunakan dalam rangka mengukur tingkat keeratan hubungan antara keindahan alam (variabel X) dengan kepuasan wisatawan (variabel Y). Uji koefisien korelasi dihitung dengan rumus koefisien korelasi *product moment* :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X.\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

X = Keindahan Alam

Y = Kepuasan Wisatawan

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

a = Variabel Konstan

b = Koefisien regresi

Koefisien Determinasi (KD)

Untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat, rumus koefisien determinasi yang digunakan :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Uji “t”

Uji “t” adalah suatu cara untuk membuktikan diterima atau tidaknya suatu hipotesis yang diajukan sebelumnya. Pada uji “t” ini dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} pada $\alpha = 5\%$ dengan ketentuan sebagai berikut :

a. H_0 ditolak apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$

b. H_0 diterima apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$

Rumus uji “t” :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Hipotesis Statistik

Sesuai dengan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas menggunakan statistik parametris, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut.

$H_0 : p = 0$, artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara keindahan alam (X) dengan kepuasan wisatawan (Y) pada obyek wisata Green Canyon Pangandaran Jawa Barat.

$H_1 : p \neq 0$, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara keindahan alam (X) dengan kepuasan wisatawan (Y) pada obyek wisata Green Canyon Pangandaran Jawa Barat.

Analisis Dan Pembahasan

Undang-undang nomor 21 tahun 2012 mendasari lahirnya kabupaten baru (DOB) yang ditandatangani oleh Presiden pada tanggal 16 November tahun 2012. Kemudian diundangkan oleh Menteri Hukum dan HAM pada tanggal 17 November tahun 2012, maka Pangandaran resmi menjadi Kabupaten di Provinsi Jawa Barat. Dalam UU No. 21/2012 disebutkan, Kabupaten Pangandaran berasal dari sebagian wilayah Kabupaten Ciamis, yang terdiri dari : Kecamatan Parigi, Kecamatan Cijulang, Kecamatan Cimerak, Kecamatan Cigugur, Kecamatan Langkaplancar, Kecamatan Mangunjaya, Kecamatan Padaherang, Kecamatan Kalipucang, Kecamatan Pangandaran dan Kecamatan Sidamulih. Ibu Kota Kabupaten Pangandaran berkedudukan di Kecamatan Parigi. Dengan potensi yang besar di bidang pariwisata maka misi Kabupaten Pangandaran yaitu

“Kabupaten Pangandaran Pada tahun 2025 menjadi kabupaten pariwisata yang mendunia, tempat tinggal yang aman dan nyaman berlandaskan norma agama.

Luas wilayah Kabupaten Pangandaran yaitu 168.509 Ha dengan luas laut 67.340 Ha. Kabupaten Pangandaran memiliki panjang pantai 91 Km.

Potensi terbesar yang dimiliki Kabupaten Pangandaran adalah pariwisata baik objek wisata pantai maupun sungai. Terdapat banyak objek wisata favorit baik oleh turis mancanegara maupun domestik. Objek wisata yang terdapat di Kabupaten Pangandaran yaitu : pantai pangandaran, taman wisata alam (cagar alam pananjung), pantai batu hiu, pantai batu karas, pantai masadari, pantai karapyak, dan wisata sungai yaitu cukang taneuh (*green canyon*), citumang, santirah. Tersedia fasilitas hotel dengan kelas yang bervariasi dan cukup lengkap, restoran dan tempat hiburan lainnya.

Green Canyon Pangandara ini terletak di Desa Kertayasa, Kecamatan Cijulang, Ciamis, Jawa Barat. Dari Kota Ciamis sendiri berjarak sekitar 130 km atau jika dari Pangandaran berjarak sekitar 31 km. Di dekat objek wisata ini terdapat objek wisata Batukaras serta Lapangan Terbang Nusawiru.

Objek wisata ini sebenarnya merupakan aliran dari sungai Cijulang yang melintas menembus gua yang penuh dengan keindahan pesona stalaktit dan stalakmitnya. Selain itu daerah ini juga diapit oleh dua bukit, juga dengan banyaknya bebatuan dan rerimbunan pepohonan. Semuanya itu membentuk seperti suatu lukisan alam yang begitu unik dan begitu menantang untuk dijelajahi.

Pertanian tanaman padi (sawah dan ladang) merupakan komoditas utama di sektor pertanian. Data produksi tanaman padi (sawah dan ladang) tahun 2012 Kabupaten Ciamis tercatat 688.891 ton dan 31 persen disumbang dari produksi Kabupaten Pangandaran atau mencapai 214.044 ton. Sub sektor pertanian palawija Kabupaten Pangandaran juga tidak kalah potensial untuk ditingkatkan dengan jumlah produksi pada tahun yang sama dengan komoditas unggulan jagung 6.152 ton, ubi kayu 11.300 ton, ubi jalar 2.520 ton, kacang tanah 752 ton, kacang kedelai 2.084 ton, kacang hijau 725 ton dan komoditas lainnya. Belum lagi potensi komoditas hortikultura yang bisa dikembangkan.

Keindahan Alam

Berikut disajikan data pengamatan terhadap keindahan alam yang ada di lingkungan obyek wisata *Green Canyon* Pangandaran dengan score jawaban dari jumlah responden sebanyak 150 orang disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Data Pengamatan Keindahan Alam

<i>No</i>	<i>Variabel Keindahan Alam</i>	<i>Score</i>	<i>%</i>
1.	Lingkungan obyek wisata <i>Green Canyon</i> memiliki keindahan yang alami	591	78.80
2.	Lingkungan obyek wisata <i>Green Canyon</i> ditata dengan baik secara estetika sehingga tidak menghilangkan unsur alamnya	583	77.73
3.	Keharmonisan obyek wisata <i>Green Canyon</i> dengan lingkungan sekitar diperhatikan dengan baik	578	77.07
4.	Penataan lingkungan obyek wisata <i>Green Canyon</i> dilakukan secara teratur sesuai jadwal	588	78.40
5.	Penataan lingkungan obyek wisata <i>Green Canyon</i> dilakukan secara berkesinambungan	608	81.07
6.	Keindahan vegetasi tanaman di lingkungan obyek wisata <i>Green Canyon</i> dijaga dengan baik	584	77.87
7.	Tanaman hias banyak ditanam sebagai pendukung keindahan alam obyek wisata <i>Green Canyon</i>	580	77.33
8.	Tanaman peneduh di lingkungan obyek wisata <i>Green Canyon</i> banyak ditanam untuk menambah kesejukan alam	583	77.73
Rata-rata			78,25

Sumber : Kuesioner, 2016

Berdasarkan hasil jawaban responden tentang keindahan alam terlihat bahwa rata-rata jawaban responden mencapai sebesar 78,25%. Hal ini membuktikan bahwa keindahan alam yang ada di obyek wisata *Green Canyon*, merupakan keindahan alam yang memiliki panorama yang dikagumi oleh para wisatawan. Keindahan alam obyek wisata *Green Canyon* dijaga dengan baik dan menata serta menambahkan beberapa faktor pendukung keindahan alam seperti penanaman tanaman hias, pohon peneduh untuk menambah kesejukan. Disamping itu perawatan atau penataan obyek wisata *Green Canyon* dilakukan secara teratur dan

berkesinambungan sehingga keindahan alam tetap terjaga dengan baik. Kondisi lingkungan alam yang indah dan terjaga dengan baik ini dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.

Kepuasan Wisatawan

Berikut disajikan data pengamatan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung di obyek wisata *Green Canyon* Pangandaran dengan score jawaban dari jumlah responden sebanyak 150 orang disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Data Pengamatan Kepuasan Wisatawan

<i>No</i>	<i>Variabel Kepuasan Wisatawan</i>	<i>Score</i>	<i>%</i>
1.	Pengelola obyek wisata <i>Green Canyon</i> menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan dan saran dari wisatawan	594	79.20
2.	Pengelola obyek wisata <i>Green Canyon</i> berusaha menindaklanjuti keluhan dan saran dari wisatawan	578	77.07

3.	Pelayanan yang ada di lingkungan obyek wisata <i>Green Canyon</i> seperti penginapan, tempat istirahat, tempat kuliner dan lainnya tersedia dengan baik	572	76.27
4.	Pelayanan pengelola obyek wisata <i>Green Canyon</i> dilakukan dengan sepenuh hati untuk memuaskan wisatawan	602	80.27
5.	Kebersihan di lingkungan obyek wisata <i>Green Canyon</i> dijaga dengan baik	577	76.93
6.	Petugas kebersihan selalu siap menjalankan tugasnya mulai dari membersihkan sampah, kamar mandi umum dan lain sebagainya.	580	77.33
7.	Keamanan lingkungan obyek wisata <i>Green Canyon</i> mendapat perhatian utama agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.	574	76.53
8.	Tempat-tempat yang dianggap berbahaya selalu dibuat papan peringatan keamanan bagi wisatawan.	587	78.27
9.	Pengelola obyek wisata <i>Green Canyon</i> menmpatkan petugas cukup banyak pada tempat-tempat yang mudah dihubungi wisatawan pada saat membutuhkan bantuan	540	72.00
	Rata-rata		77,10

Berdasarkan hasil jawaban responden tentang kepuasan wisatawan terlihat bahwa rata-rata jawaban responden mencapai sebesar 77,10%. Hal ini membuktikan bahwa wisatawan merasakan kepuasan yang tinggi (sesuai harapan) terhadap keindahan alam obyek wisata *Green Canyon* di Pangandaran, Jawa Barat.

Obyek wisata *Green Canyon* di Pangandaran memiliki berbagai keindahan alam yang menarik bagi wisatawan. Wisatawan dapat menyelusuri dengan menggunakan perahu yang disediakan atau berenang menggunakan pelampung untuk menuju *Green Canyon*. Air sungai jernih berwarna hijau toska, kanan kiri diapit oleh bukit dengan batuan terjal. Perjalanan melewati cekungan dengan dinding terjal, bagian atas membentuk adanya stalaktit yang masih dialiri air menambah keindahan alam. Wisatawan dapat berenang sepuasnya sambil mengikuti arus dari air terjun karena aliran sungai ini cukup panjang, bagi wisatawan yang suka menyelam dapat membawa peralatan selam dan dapat melihat cekungan-cekungan indah yang berada di dasar sungai.

Pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisatawan dilakukan dengan sepenuh hati, ramah tamah dan selalu sigap membantu para wisatawan yang berkunjung ke *Green Canyon* Pangandaran. Kebersihan terjaga dengan baik, tidak terdapat sampah yang berceceran, disediakan tempat-tempat untuk beristirahat, keamanan berwisata terjamin dan lain sebagainya. Kondisi obyek wisata

Green Canyon yang demikian ini mampu memberikan kepuasan yang tinggi kepada para wisatawan.

Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengujian validitas untuk setiap butir pernyataan variabel keindahan alam (X), dan variabel kepuasan wisatawan (Y) semua butir pernyataan dinyatakan valid karena dari hasil perhitungan SPSS semua r_{hitung} nilainya lebih besar dari r_{tabel} (0,159). Berdasarkan hasil uji validitas diperoleh bahwa data variabel keindahan alam dan kepuasan wisatawan valid semua, maka data tersebut dapat dilanjutkan untuk melakukan penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Hasil perhitungan SPSS dari pengujian ditunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach* untuk pengujian reliabilitas variabel keindahan alam (X) mendapatkan nilai sebesar 0,784. Pengujian reliabilitas variabel kepuasan wisatawan (Y) mendapatkan nilai sebesar 0,789. Karena nilai 0,784 untuk keindahan alam dan 0,789 untuk kepuasan wisatawan nilai lebih besar dari angka pengujian 0,60, maka hasil pengujian reliabilitas pada variabel keindahan alam dan kepuasan wisatawan dapat dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan. Interpretasi hasil pengujian reliabilitas bermakna bahwa indikator-indikator penelitian yang

dipergunakan sebagai alat ukur dapat diandalkan untuk mengukur variabel keindahan alam dan kepuasan wisatawan.

3. Uji Normalitas Data

Berdasarkan hasil penelitian pada grafik, terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi ini memenuhi asumsi normalitas dan layak dipakai untuk meneliti kepuasan wisatawan (Y) berdasarkan masukan keindahan alam (X).

Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

1. Analisis Regresi Sederhana

Berdasarkan hasil output SPSS diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut :

$$Y = 8,700 + 0,830 X$$

Persamaan ini menjelaskan bahwa:

- Nilai a = 8,700, artinya nilai kepuasan wisatawan yang dapat dicapai jika keindahan alam tidak ada (=0).
- Nilai b = 0,830, artinya nilai kepuasan wisatawan akan bertambah sebesar 0,830 jika variabel keindahan alam naik sebesar 1 satuan.

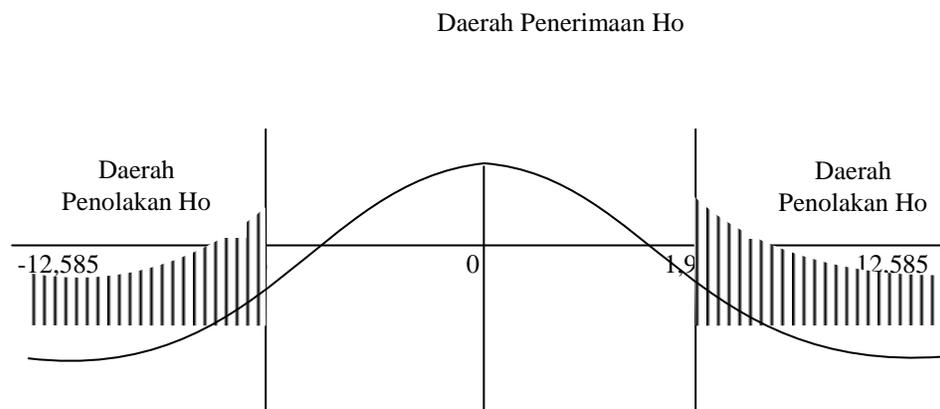
2. Analisis Korelasi Sederhana

Berdasarkan output SPSS, dapat dilihat bahwa point Mutipple R adalah 0,719, maka korelasi atau hubungan antara variabel keindahan alam dengan kepuasan wisatawan adalah sebesar 0,719. Korelasi sebesar 0,719 tersebut membuktikan bahwa hubungan keindahan alam dengan kepuasan wisatawan adalah kuat dan signifikan atau R mendekati +1.

3. Uji Hipotesis

a. Uji "t"

Dari hasil output SPSS terlihat bahwa variabel keindahan alam memiliki nilai t_{hitung} (12,585) lebih besar dari t_{tabel} (1,976) maka keindahan alam mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan Green Canyon di Pangandaran. Hasil perhitungan uji t dapat digambarkan dalam bentuk kurva sebagai berikut :



Gambar 2. Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS diperoleh bahwa nilai $R Square$ (KD) = 0,517. Yang berarti keindahan alam berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan sebesar 51,7% sedangkan 48,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dimana faktor lain tersebut seperti peraturan pemerintah, kualitas pelayanan, keamanan dan lain-lain. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel keindahan alam mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan di *Green Canyon* Pangandaran, Jawa Barat.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, berikut ini akan dibahas mengenai pembahasan hasil penelitian sebagai berikut :

- Keindahan alam yang terdapat di obyek wisata *Green Canyon* Pangandaran Jawa Barat.

Pada mulanya nama *Green Canyon* Pangandaran adalah Cukang Taneuh atau jembatan tanah dimana di atas sungai *Green Canyon* terdapat sebuah jembatan yang

menghubungkan permukiman warga ke sawah dan ladang mereka. *Green Canyon* sendiri merupakan sebuah aliran sungai Cijulang yang mana di hulu sungai juga telah di buka tempat wisata *Body Rafting*, seperti Ciwayang *Body Rafting*, Goa Lanang *Body Rafting* dan Goa Sinjang Lawang dimana setiap tempat wisata memiliki keunikan tersendiri.

Lokasi *Green Canyon* memiliki dinding batu di kanan dan kiri, pada saat memasuki *Green Canyon* merupakan titik awal untuk menyusuri keindahan alam objek wisata dimulai. Air sungan memiliki warna yang khas yaitu hijau toska. Bagi wisatawan yang ingin berenang disediakan rompi pelampung, ban dan pemandu agar perjalanan wisatawan aman dan nyaman. Perjalanan akan terus berada dalam cekungan dinding terjal di kanan kiri aliran sungai. Dinding-dinding untuk menyajikan keindahan tersendiri, yang paling unik berbentuk menyerupai sebuah payung dan pengunjung dapat menguji adrenalin terjun dari batu payung. Selain itu di bagian atas beberapa kali pengunjung akan melewati stalaktit-stalaktit yang masih dialiri tetesan air tanah. Setelah beberapa ratus meter berenang, akan terlihat beberapa air terjun kecil di bagian kiri kanan yang begitu menawan. Jika diteruskan berenang maka pengunjung akan sampai pada ujung jalan, di mana terdapat gua yang dihuni oleh banyak kelelawar.

Wisata *Green Canyon* cukup lengkap, karena selain wisata *Body Rafting* *Green Canyon* Pangandaran juga wisata perahu yang dapat di jumpai di tempat wisata lainnya. Bagi wisatawan yang hobi photographer *Green Canyon* bagus di gunakan sebagai tempat *hunting photo*. *Green Canyon* juga terdapat wahana *flying fox* yang tidak akan dijumpai di tempat lain.

2. Upaya peningkatan kepuasan wisatawan *Green Canyon* Pangandaran Jawa Barat.

Kepuasan wisatawan perlu ditingkatkan agar mereka memiliki keinginan untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan tempat wisata *Green Canyon* kepada orang lain..Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan adalah memelihara dan melestarikan lingkungan alam *Green Canyon* secara teratur dan berkesinambungan dengan melibatkan masyarakat sekitar lokasi wisata agar mereka sadar tentang pentingnya menjaga kelestarian alam. Tempat penginapan diatur sehingga kesannya menjadi bagian dari lingkungan wisata, sehingga pada saat wisatawan berada di penginapan juga masih dapat merasakan keindahan alam lingkungan sekitar obyek wisata. Kebersihan lingkungan obyek wisata diperhatikan dengan baik dengan mempekerjakan petugas kebersihan, sehingga tidak ada sampah berceceran di sekitar lokasi wisata. Tempat kuliner jajanan khas daerah wisata sebagai oleh-oleh juga disediakan pada tempat yang tertata baik.

Keamanan bagi wisatawan perlu ditingkatkan dengan melakukan kerja sama dengan aparat keamanan dan petugas keamanan yang diperbantukan. Keadaan obyek wisata yang indah, kebersihan terjaga, kemandirian terjamin, tempat penginapan tersedia, keramahan masyarakat dan lain sebagainya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.

3. Berdasarkan uji t terlihat bahwa variabel keindahan alam memiliki nilai t_{hitung} (12,585) lebih besar dari t_{tabel} (1,976) hal ini menunjukkan bahwa keindahan alam mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan *Green Canyon* di Pangandaran.
4. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai $KD = 0,517$. Hal ini berarti keindahan alam berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan sebesar 51,7% sedangkan 48,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dimana faktor lain tersebut seperti peraturan pemerintah, kualitas pelayanan, keamanan, dan lain-lain. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa keindahan alam mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan *Green Canyon* di Pangandaran.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Salah satu upaya yang dilakukan untuk menjaga keindahan alam obyek wisata *Green Canyon* Pangandaran adalah dengan upaya menjaga keindahan vegetasi, menata lingkungan yang estetik, menata lingkungan secara teratur dan harmonis sehingga penambahan tanaman di sekitar lokasi tetap dapat menambah keindahan alam lingkungan obyek wisata *Green Canyon* Pangandaran Jawa Barat.
2. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah daerah untuk meningkatkan kepuasan wisatawan *Green Canyon* di Pangandaran adalah dengan upaya memelihara dan melestarikan lingkungan alam *Green Canyon* secara teratur dan berkesinambungan dengan melibatkan masyarakat sekitar lokasi wisata agar mereka sadar tentang pentingnya menjaga kelestarian alam.
3. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa keindahan alam mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan *Green Canyon* di Pangandaran.
4. Keindahan alam berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan sebesar 51,7% sedangkan 48,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dimana faktor lain tersebut seperti peraturan pemerintah, kualitas pelayanan, keamanan dan lain-lain.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikemukakan beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi berbagai pihak, sebagai berikut :

1. Keindahan alam memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Pangandaran, untuk itu pemerintah daerah kabupaten Pangandaran sebaiknya lebih meningkatkan lagi keindahan alam obyek wisata *Green Canyon* di Pangandaran. Adapun upaya yang ditempuh adalah dengan menjaga dan melestarikan lingkungan alam sekitar obyek wisata *Green Canyon*.
2. Pemerintah daerah kabupaten Pangandaran dapat menambah dan menata lingkungan sekitar dengan tetap memperhatikan keharmonisan kondisi keindahan alam dengan penataan lokasi. Pemerintah daerah dapat memberikan sentuhan sedikit untuk memperbaiki dan meningkatkan keindahan alam obyek wisata *Green Canyon*, seperti menambahkan beberapa tanaman hias atau tanaman peneduh, menambahkan beberapa jenis ikan dan lain sebagainya.
3. Menambahkan beberapa fasilitas pendukung untuk wisatawan yang berkunjung ke *Green Canyon* dengan cara menambahkan kebutuhan perahu, menyediakan peralatan berenang atau menyelam, menambah pemandu wisata yang profesional di bidangnya dan lain sebagainya.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghofur, Abdul. 2013. "Pengaruh Faktor Lokasi dan Keindahan Wisata Maharani Zoo yang Berpengaruh terhadap Daya Tarik Pengunjung Wisata Maharani Zoo". *Jurnal Universitas Islam Lamongan*. Vol.1 No.2. tahun 2013.
- Gie, The Liang. 1983. *Garis Besar Estetik: (Filsafat Keindahan)*. Yogyakarta: Supersukses.
- Juanda, Bambang. 2009. *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis* Edisi Kedua. Bogor: IPB Press.
- Kalebos, Fatmawati. 2016. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan yang Berkunjung ke Daerah Wisata Kepulauan". *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol 4. No.3, hal. 489-502.
- Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor: KM.5/UM.209/MPPT-89 tentang *Penyelenggaraan Sapta Pesona*.
- Kotler, Philip & Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 12*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Panduan Pelaksanaan Sadar Wisata*. 2008. Jakarta: Departemen Kebudayaan dan Pariwisata.
- Spillane, J.J. 1994. *Pariwisata Indonesia (Siasat Ekonomi dan Rekeyasa Kebudayaan)*. Penerbit Kanisius. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Titus, Harold H. Smith, Marlyn S., dan Richard T. Nolan. 1984. *Persoalan - Persoalan Filsafat*, terjemahan HM Rasjidi dari "Living Issues in Philosophy" ed. VII. Jakarta: Bulan Bintang.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang *Kepariwisataaan*.