PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA HAIROS WATER PARK MEDAN

Siti Rahmah, Wahyu Sri Haryani, Teguh Satya Wira
Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma
Program studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen
wahyusriharyani@gmail.com, teguhsatyaw@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to how much facility effect to satisfaction at Hairos Water Park Medan. The sample are 99 people, using random sampling is that provides an equal opportunity for every member of the population to be sample. Data analysis using simple regression test, hypotesis testing the coefficient of determination (R^2), and partial test (t test). Data processing using SPSS 20. The rulest showed that the partial facilities have no effect and not significant to visitor satisfaction at Hairos Water park.

Keyword: Facility and Satisfaction

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan bagian dari sector industri di Indonesia yang prospeknya cerah, dan mempunyai potensi serta peluang yang sangat besar untuk dikembangkan dan memberikan keuntungan yang besar, salah satunya objek wisata. Objek wisata adalah suatu bentukan atau aktivitas dan fasilitas yang berhubungan, yang dapat menarik minat wisatawan atau pengunjung untuk datang serta mendapatkan kepuasan pada suatu daerah atau tempat tertentu. banyak hal yang harus diperhatikan dalam mengembangkan suatu objek wisata, yaitu dengan memberikan sesuatu yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan calon pengunjung. Banyak hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan, seperti fasilitas. Fasilitas merupakan salah satu indikator dalam menentukan sesuatu yang ingin dipilih. Fasilitas yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik bagi pengunjung.

Penelitian yang dilakukan oleh Amaliawati (2015) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Umbul Penggin Surakarta. Penelitian oleh Stevianus (2014) menyatakan bahwa atraksi wisata yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dan variabel lainnya hanya berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. Penelitian yang dilakukan oleh Sulistiyana et al (2015) menyatakan bahwa fasilitas wisata memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Museum Satwa Malang.

Perumusan Masalah

Perumusan Masalah Penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Hairos *Water Park*?

Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi hanya pada fasilitas yang ada di Hairos *Water Park*.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilaksanakan adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Hairos *Water Park*.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Bagi peneliti, menambah pengetahuan dan wawasan peneliti khususnya berkenaan dengan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung;
2. Pengelola Objek Wisata, sebagai bahan masukan mengenai fasilitas yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung;

3. Bagi STIM Sukma, sebagai tambahan hasil penelitian yang dapat digunakan sebagai rujukan dan dikembangkan lebih lanjut;
4. Bagi Peneliti selanjutnya, sebagai bahan acuan bagi peneliti lain serta sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

1. Data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012:25). Data primer berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan.
2. Data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Sumber data sekunder ini data berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain (Sugiyono, 2012:25). Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer.

Sumber data yang digunakan yaitu:

1. Data internal adalah data yang menggambarkan situasi dan kondisi pada suatu organisasi secara internal. Dalam hal ini meliputi data Hairos *Water Park*.
2. Data eksternal adalah data yang diambil dari luar tempat dilakukannya penelitian, seperti internet dan perpustakaan.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:115). Populasi yang diambil dalam penelitian adalah seluruh pengunjung dari tahun 2014-2016 berjumlah 9.385 orang.

Sampel menurut Sugiyono (2012:116) adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *random sampling*. *Random sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam satu populasi untuk dijadikan sampel. Sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik slovin dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n : sampel

N : Populasi

e : Perkiraan tingkat kesalahan

dengan jumlah populasi 9.385 orang dan perkiraan tingkat kesalahan 10% maka didapat jumlah sampel sebanyak 99 orang.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Studi Dokumentasi: pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari informasi berdasarkan dokumen-dokumen perusahaan yang berkaitan dengan penelitian.
2. Kuesioner: metode pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada responden yang dijadikan sampel.
3. Observasi: pengamatan data melalui pengamatan secara langsung di Hairos *Water Park*.

Definisi Operasional

Berdasarkan rumusan masalah, maka variabel-variabel dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Variabel bebas (variabel independen) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, yang terdiri dari fasilitas (X);
2. variabel terikat (variabel dependen) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, yaitu kepuasan pengunjung (Y).

Table 1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Fasilitas (X)	Sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen, fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertimbangan/perencanaan spasial 2. Perencanaan ruang 3. Perlengkapan/perabotan 4. Tata cahaya dan warna 5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis 6. Unsur pendukung 	Likert
2	Kepuasan Pengunjung (Y)	Kepuasan Wisatawan adalah pengukuran yang dilakukan secara simultan”.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Produk 2. Kualitas Pelayanan 3. Emosional 4. Harga 5. Kemudahan 	Likert

Sumber : Lumentut dan Palandeng (2014), Utama (2017:204), Tumvila (2015), Rosita et al (2016).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2012:110) “uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrumen, dengan tujuan mengukur ketepatan instrument yang digunakan dalam suatu penelitian”. Dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dan dikatakan tidak valid jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$.

Menurut Sugiyono (2012:111) “uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsiten) dari suatu instrumen”. Dikatakan reliabel jika nilai *crombach halfa* $> 0,6$ dan dikatakan tidak reliabel jika nilai *crombach halfa* $< 0,6$.

Metode Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, sedangkan model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana, dengan model persamaan:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan pengunjung

X = Fasilitas

a = Konstanta

b = Koefisien regresi variable fasilitas

e = *Error of term* (variabel yang tidak diteliti)

Kerangka Berpikir

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Kepuasan adalah fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expeciations*). Penelitian yang dilakukan oleh Mongkaren (2013) menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Gambar 1 kerangka Berpikir
Sumber : Mongkaren (2013)

Hipotesis

Menurut sugiyono (2012:84) hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap prumusan masalah penelitian.

Berdasarkan pengertian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah “ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Hairos *Water Park*”.

Pengujian Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Semakin besar koefisien determinasi (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y).

b. Koefisien Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) bertujuan untuk melihat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung, dengan kriteria:

1. jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima H_1 ditolak, artinya secara parsial penelitian tidak berpengaruh.
2. jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_1 diterima, artinya secara parsial dan penelitian berpengaruh atau ada pengaruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi data variabel Fasilitas

Untuk mengukur fasilitas Hairos *Water Park*, digunakan 6 indikator sesuai dengan teori yang ada. Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah dijawab oleh responden, maka dihasilkan data sebagai berikut:

Tabel 1 Rekapitulasi jawaban responden variabel Fasilitas (X)

No	Pernyataan	SS		S		CS		TS		STS		Jlh
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Fasilitas1	18	18%	36	36%	38	38%	7	7%	0	0%	99
2	Fasilitas2	17	17%	47	47%	31	31%	4	4%	0	0%	99
3	Fasilitas3	19	19%	30	30%	36	36%	14	14%	0	0%	99
4	Fasilitas4	21	21%	37	37%	34	34%	7	7%	0	0%	99
5	Fasilitas5	13	13%	24	24%	61	61%	1	1%	0	0%	99
6	Fasilitas6	10	10%	40	40%	38	38%	11	11%	0	0%	99
7	Fasilitas7	19	19%	33	33%	39	39%	8	8%	0	0%	99
8	Fasilitas8	6	6%	24	24%	61	61%	8	8%	0	0%	99
9	Fasilitas9	10	10%	33	33%	41	41%	15	15%	0	0%	99
10	Fasilitas10	15	15%	37	37%	42	42%	5	5%	0	0%	99
11	Fasilitas11	14	14%	47	47%	33	33%	5	5%	0	0%	99
12	Fasilitas12	11	11%	41	41%	34	34%	13	13%	0	0%	99
Rata-rata			14%		36%		41%		8%		0%	

Pada tabel 1 di atas terlihat bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 14%, yang menjawab setuju sebanyak 36%, sedangkan responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 41% dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 8% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0%.

Deskripsi data variabel Kepuasan Pengunjung

Tabel 2 Rekapitulasi jawaban responden variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

No	Pernyataan	SS		S		CS		TS		STS		Jlh
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Kepuasan Pengunjung1	18	18%	32	32%	44	44%	5	5%	0	0%	99
2	Kepuasan Pengunjung2	7	7%	24	24%	45	45%	23	23%	0	0%	99
3	Kepuasan Pengunjung3	3	3%	27	27%	53	53%	17	17%	0	0%	99
4	Kepuasan Pengunjung4	10	10%	25	25%	49	49%	15	15%	0	0%	99
5	Kepuasan Pengunjung5	17	17%	37	37%	41	41%	4	4%	0	0%	99
6	Kepuasan Pengunjung6	3	3%	33	33%	54	54%	10	10%	0	0%	99
7	Kepuasan Pengunjung7	1	1%	20	20%	32	32%	42	42%	4	4%	99
8	Kepuasan Pengunjung8	1	1%	30	30%	26	26%	38	38%	4	4%	99
9	Kepuasan Pengunjung9	26	26%	43	43%	30	30%	0	0%	0	0%	99
10	Kepuasan Pengunjung10	29	29%	42	42%	28	28%	0	0%	0	0%	99
Rata-rata			12%		32%		40%		16%		1%	

Dari tabel di atas terlihat bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 12%, yang menjawab setuju 32%, sedangkan responden yang menjawab cukup setuju 40% dan yang menjawab tidak setuju 16% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1%.

Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas digunakan untuk melihat ketepatan instrumen yang digunakan dalam penelitian. Instrumen dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil validitas dari instrumen variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Validitas instrumen variabel Fasilitas (X)

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	r_{hitung}	r_{tabel}	
Fasilitas1	.340	0.166	Valid
Fasilitas2	.235		Valid
Fasilitas3	.367		Valid
Fasilitas4	.443		Valid
Fasilitas5	.433		Valid
Fasilitas6	.428		Valid
Fasilitas7	.435		Valid
Fasilitas8	.500		Valid
Fasilitas9	.419		Valid
Fasilitas10	.314		Valid
Fasilitas11	.405		Valid
Fasilitas12	.276		Valid

Dari tabel terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrument variabel fasilitas (x) memiliki $r_{hitung} > 0.166$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pernyataan dari variabel fasilitas yang digunakan valid.

Tabel 4 Validitas instrumen variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	r_{hitung}	r_{tabel}	
Kepuasan Pengunjung 1	0.366	0.166	Valid
Kepuasan Pengunjung 2	0.581		Valid
Kepuasan Pengunjung 3	0.242		Valid
Kepuasan Pengunjung 4	0.495		Valid
Kepuasan Pengunjung 5	0.488		Valid

Kepuasan Pengunjung 6	0.550		Valid
Kepuasan Pengunjung 7	0.511		Valid
Kepuasan Pengunjung 8	0.524		Valid
Kepuasan Pengunjung 9	0.337		Valid
Kepuasan Pengunjung 10	0.260		Valid

Dari tabel terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrument variabel kepuasan pengunjung (y) memiliki r -hitung > 0.166 , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument pernyataan dari variabel kepuasan pengunjung yang digunakan valid.

Uji realibilitas dilakukan untuk menjamin instrument yang digunakan merupakan instrumen yang handal, konsisten dan stabil jika digunakan secara berulang-ulang pada waktu yang berbeda-beda. Instrument dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alfa* hitung $>$ *cronbach alfa* toleransi (0.6). Hasil pengujian reliabilitas terlihat seperti berikut ini:

Tabel 5 Hasil Reabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Nilai cronbach's alfa	Kesimpulan
1	Fasilitas (x)	0.747	Reliabel
2	Kepuasan pengunjung (y)	0.771	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's alfa* seluruh variabel lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian ini reliabel.

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Hairos *Water Park*. Berikut ini tabel hasil pengujian regresi linear sederhana pada masing-masing variabel yaitu:

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	36.015	3.971		9.069	.000
	Fasilitas (x)	-.052	.092	-.058	-.570	.570

a. Dependent Variable: Kepuasanpengunjung (y)

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y=36.015+(-0.052X)$$

Pada model regresi linear sederhana diperoleh nilai constanta kepuasan pengunjung sebesar 36.015 artinya jika nilai variabel bebas (X) nilainya 0, maka variabel terikat (Y) nilainya sebesar 36.015. Koefisien regresi variabel bebas bernilai negatif, artinya kepuasan pengunjung pada Hairos *Water Park* tidak dipengaruhi oleh fasilitas.

Pengujian Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur berapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.058 ^a	.003	-.007	4.66462

a. Predictors: (Constant), Fasilitas (x)

Nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0.003 atau 0.3% menunjukkan bahwa variabel fasilitas menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan pada Hairos *Water Park*, sedangkan sisanya 99.7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas pelayanan, kualitas produk dan lainnya.

b. Uji Parsial (uji t)

Uji parsial (uji t) bertujuan untuk melihat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung, dengan kriteria:

1. jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima H_1 ditolak, artinya secara parsial penelitian tidak berpengaruh.
2. jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_1 diterima, artinya secara parsial dan penelitian berpengaruh atau ada pengaruh.

Tabel 8 Hasil Uji Parsial (uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	36.015	3.971		9.069	.000
Fasilitasx	-.052	.092	-.058	-.570	.570

a. Dependent Variable: Kepuasan pengunjung (y)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel fasilitas $-0.570 \leq t_{tabel}$ 1.655 dan nilai signifikan $0.570 > \alpha$ 0.1, maka H_0 ditolak dan H_1 ditolak, dengan demikian secara parsial variabel tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel fasilitas mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan pengunjung di Hairos *Water Park*, ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0.003 atau 0.3%, sedangkan sisanya sebesar 99.7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil pengujian hipotesis kedua bahwa secara parsial fasilitas tidak berpengaruh pada kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan Penelitian yang dilakukan oleh Amaliawati (2015) yang berjudul Pengaruh Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Umbul Penging, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Umbul Penging Surakarta.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Secara parsial variabel fasilitas tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Hairos *Water Park*.

REFERENCES

- Amaliawati, S. (2015). *Pengaruh Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Umbul Penging*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hasan, A. (2015). *Tourism Marketing* (1th ed.). Yogyakarta: CAPS.
- Lumentut, F. L., & Palandeng, I. D. (2014). Fasilitas, Servicescap dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen MCDonal's Manado. *EMBA*, 2(3), 126-136.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 493–503.
- Rosita., Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(1), 61–72.
- Sofianita, A. F. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Walisongo di Perpustakaan IAIN Walisongo, Semarang*. Universitas IAIN Walisongo Semarang.
- Stevianus. (2014). Pengaruh Atraksi Wisata, Fasilitas dan Kualitas Pelyanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 19(3), 39–48.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyana, R. T., Hamid, D., & Azizah, D. F. (2015). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Museum Satwa). *Jurnal Admisnistrasi Bisnis*, 25(1), 1–9.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Setatisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Toriq, M. (2014). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(8), 1–16.
- Tumvila, D. (2015). *Pengaruh Kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Harapan Jaya di Tulungagung, kediri*. Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Utama, I. G. agus R. (2017). *Pemasaran Pariwisata* (1th ed.). Yogyakarta: Andi.