PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA OBJEK WISATA KONSERVASI GAJAH KABUPATEN ACEH JAYA

Maya Ida Sari, Sukiswo, Tulus Rohana

Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma

Program studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen

serakilowisky@gmail.com, trohana58@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine whether there is influence of facilities on the satisfaction of tourists on CRU Sampoiniet tourism object. Samples of the study were 73 respondents who visited the CRU Sampoiniet tourist attraction in 2017. Using accidental sampling is the method of sampling by choosing who happens to exist or found. Data analysis using Simple Linear Regression test with hypothesis test using Partial Test (t test) and coefficient of determination (R^2) while data management using SPSS 16. Where previously been through validity test and reliability of research instrument. The results showed that the facility is able to explain its existence to the variable satisfaction of tourists, besides the partial facilities have a positive and significant effect on the satisfaction of tourists.

Keywords: Facilities and Satisfaction of tourists

PENDAHULUAN

CRU Sampoiniet merupakan *conservation respon unit* gajah pertama di Aceh, Tempat pertama yang disepakati untuk pendirian CRU itu adalah Kabupaten Aceh Jaya. Lokasi yang dipilih adalah Desa Ie Jeureungeh Kecamatan Sampoiniet, CRU Sampoiniet resmi berdiri Juli 2008 dan memiliki empat individu gajah jinak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yunus dan Budiyanto (2014) menunjukkan bahwa pengujian hipotesis antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Narita Hotel Surabaya. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan perusahaan akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang menginap di Narita Hotel Surabaya. Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gusneli (2016) menunjukkan bahwa fasilitas wisata mempengaruhi kepuasan pengunjung ke objek wisata Air Terjun Bayang Sani sebesar 7,3%, sedangkan 92,7% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung seperti harga tiket, lokasi, daya tarik dan citra. Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosita et al (2016) Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keadaan fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di TMR dinilai baik oleh responden. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa fasilitas wisata dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung di TMR dengan perolehan skor sebesar 43,7%.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka rumusan masalah yang akan di teliti adalah “Apakah ada Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Objek Wisata Konservasi Gajah Kab. Aceh Jaya ?”.

Batasan Masalah

Untuk memperjelas arah penelitian dibatasi hanya membahas tentang Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Objek Wisata Konservasi Gajah Kab. Aceh Jaya selama April s.d Juni 2017.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas fasilitas terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Objek wisata Konservasi Gajah Kab. Aceh Jaya

METODE PENELITIAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

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

Menurut Sugiyono (2012:111) “uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrumen”. Dikatakan reliabel jika nilai *crombach alfa* > 0.6 dan dikatakan tidak reliabel jika nilai *crombach alfa* < 0.6

Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Metode Analisis Regresi Linier sederhana, dengan model persamaan:

$$Y = a + b_1 X + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Wisatawan

X = Fasilitas Fisik

A = Kostanta

b = Koefisien regresi variabel fasilitas fisik

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

Kerangka Berpikir

Pentingnya fasilitas wisata yang baik dan memadai disuatu objek wisata hal ini guna memberikan kenyamanan kepada wisatawan agar tidak timbul keluhan atau *complain* terhadap fasilitas yang dimiliki objek wisata tersebut

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gusneli (2016) menunjukkan bahwa fasilitas wisata mempengaruhi kepuasan pengunjung ke objek wisata Air Terjun Bayang Sani sebesar 7,3%, sedangkan 92,7% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung seperti harga, lokasi, daya tarik dan citra.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Khadri (2014) menunjukan bahwa fasilitas fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Istana Maimun Medan. Sedangkan kemampuan fasilitas fisik menjelaskan tingkat kunjungan wisatawan adalah sebesar 84.6%.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.4, yaitu

Gambar : Khadri (2014)

Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu kebenarannya) sehingga harus diuji secara empiris. Kemudian para ahli menafsirkan dalam arti bahwa hipotesis yaitu sebagai dugaan terhadap hubungan dua variabel atau lebih. Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H_0 : Secara parsial fasilitas berpengaruh tidak signifikan terhadap tingkat Kepuasan Wisatawan pada objek wisata konservasi gajah.

H_1 : Secara Parsial fasilitas fisik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan Wisatawan pada objek wisata konservasi gajah.

Berdasarkan formasi hipotesis diatas maka hipotesis penelitian ini yaitu ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata CRU Sampoiniet.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini berupa langkah pembuktian dugaan penelitian atau hipotesis. Langkah ini menguji kebenaran hipotesis yang dikemukakan oleh peneliti secara linier. Penguji hipotesis yang dilaksanakan peneliti sebagai berikut.

1. Koefisien Determinasi (R^2):

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Semakin besar nilai R^2 (mendekati satu), maka pengaruh bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah besar, berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Uji t (Uji Signifikasi Parsial)

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Kriteria pengambilan keputusan pada uji t adalah sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak, artinya secara parsial penelitian tidak ada pengaruh
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima, artinya secara parsial penelitian terdapat pengaruh (berpengaruh).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini akan disajikan interpretasi atas data fasilitas yang diperoleh melalui penyebaran angket setelah diolah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Rekapitulasi jawaban responden variabel Fasilitas (x)

No	Pernyataan	Jawaban responden										Jlh
		Sangat Setuju		Setuju		Kurang setuju		Tidak setuju		Sangat tidak setuju		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Pernyataan 1	0	0%	3	4%	24	33%	46	63%	0	0%	73
2.	Pernyataan 2	0	0%	2	3%	52	71%	14	19%	5	7%	73
3.	Pernyataan 3	15	21%	49	67%	7	9%	2	3%	0	0%	73
4.	Pernyataan 4	0	0%	2	3%	44	60%	17	23%	0	0%	73
5.	Pernyataan 5	10	14%	53	72%	8	11%	2	3%	0	0%	73
6.	Pernyataan 6	0	0%	1	1%	10	14%	14	19%	48	66%	73
7.	Pernyataan 7	0	0%	2	3%	5	7%	16	22%	50	68	73

8.	Pernyataan 8	0	0%	1	1%	7	10%	12	16%	53	73%	73
9.	Pernyataan 9	0	0%	3	4%	55	75%	13	18%	2	3%	73
10	Pernyataan 10	12	16%	56	77%	3	4%	2	3%	0	0%	73
Rata-rata			5%		24%		29%		19%		22%	

Pada tabel rekapitulasi jawaban responden variabel fasilitas diatas terlihat bahwa yang menjawab kurang setuju sebanyak 29% , yang menjawab setuju 24%,. Sedangkan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 22% , menjawab tidak setuju sebanyak 19%, dan sangat setuju sebanyak 5%. Ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada di CRU Sampoiniet perlu ditingkatkan.

Deskripsi data variabel Kepuasan Wisatawan (y)

Tabel 2 Rekapitulasi jawaban responden variabel Kepuasan Wisatawan (y)

No	Pernyataan	Jawaban responden										Jlh
		Sangat Setuju		Setuju		Kurang setuju		Tidak setuju		Sangat tidak setuju		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Kepuasan Wisatawan 1	0	0%	1	1%	23	32%	44	60%	5	7%	73
2.	Kepuasan Wisatawan 2	0	0%	3	4%	51	70%	17	23%	2	3%	73
3.	Kepuasan Wisatawan 3	4	5%	45	62%	19	26%	5	7%	0	0%	73
4.	Kepuasan Wisatawan 4	5	7%	49	67%	9	12%	10	14%	0	0%	73
5.	Kepuasan Wisatawan 5	0	0%	3	4%	7	10%	20	27%	43	59%	73
Rata-rata			2%		28%		30%		26%		14%	

Pada tabel diatas rekapitulasi jawaban responden variabel Kepuasan Wisatawan diatas terlihat bahwa yang menjawab kurang setuju sebanyak 30% , yang menjawab setuju 28% , sedangkan yang menjawab tidak setuju sebanyak 26% , yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 14% dan sangat setuju sebanyak 2% . Ini menunjukkan bahwa wisatawan kurang puas.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas digunakan untuk melihat ketepatan instrument yang digunakan dalam penelitian. Instrument dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil validitas setiap instrument variabel penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 3 Validitas instrument variabel Fasilitas (X)

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	Rhitung	Rtabel	
Fasilitas 1	0.235	0.1940	Valid
Fasilitas 2	0.507		Valid
Fasilitas 3	0.461		Valid
Fasilitas 4	0.707		Valid
Fasilitas 5	0.746		Valid
Fasilitas 6	0.741		Valid
Fasilitas 7	0.247		Valid
Fasilitas 8	0.762		Valid
Fasilitas 9	0.582		Valid
Fasilitas 10	0.681		Valid

Dari tabel 3 terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrument variabel fasilitas (x) memiliki nilai r-hitung > 0.1940 , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrument pernyataan dari variabel fasilitas yang digunakan valid.

Tabel 4 Validitas instrument variabel Kepuasan Wisatawan (Y)

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	Rhitung	Rtabel	
Kepuasan Wisatawan 1	0.289	0.1940	Valid
Kepuasan Wisatawan 2	0.495		Valid
Kepuasan Wisatawan 3	0.415		Valid
Kepuasan Wisatawan 4	0.542		Valid
Kepuasan Wisatawan 5	0.463		Valid

Dari tabel 4 terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrument variabel tingkat kepuasan wisatawan (y) memiliki r-hitung > 0.1940 , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keseluruhan instrument pernyataan dari variabel kepuasan wisatawan yang digunakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan untuk menjamin instrument yang digunakan merupakan instrument 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 Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alfa</i>	Kesimpulan
1	Fasilitas (x)	0.860	Reliabel
2	Kepuasan Wisatawan (y)	0.665	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alfa* seluruh variabel lebih besar dari 0.6 , maka dapat disimpulkan bahwa kuisisioner ini dikatakan reliabel.

Hasil Uji Regresi Sederhana

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Sederhana untuk mengadakan nilai variabel terikat yaitu tingkat kepuasan wisatawan di Objek Wisata CRU Sampoiniet (Y) dengan ikut memperhitungkan nilai-nilai variabel bebas yaitu Fasilitas (X). Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi *software SPSS 16*.

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.670	.549		3.041	.003
Fasilitas (x)	.467	.015	.965	31.085	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan (y)

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

$$Y = 1.670 + 0.549x$$

Pada model regresi linier sederhana dapat diartikan bahwa konstanta bernilai 1.670. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas meningkatkan 1% maka tingkat kepuasan wisatawan akan meningkat di Objek Wisata CRU Sampoiniet. Setiap 1% perubahan variabel Fasilitas akan memberi pengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata CRU Sampoiniet.

Stand Error diperoleh 0.015 dan nilai β diperoleh 0.965 dengan demikian $0.015 < 0.965$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat signifikannya dari setiap variabel dapat diterima.

Pengujian Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

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

Tabel 7 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.965 ^a	.932	.931	.81454

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

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai R Square adalah sebesar 0.932 . Ini dapat diartikan bahwa fasilitas dapat menerangkan kepuasan wisatawan sebesar 0.932 atau sebesar 93.2% sedangkan sisanya sebesar 6.9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan pada model penelitian ini.

b. Uji Parsial (uji t)

Uji parsial (uji t) bertujuan untuk melihat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan.

Tabel 8: Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.670	.549		.003
	Fasilitas (x)	.467	.015	.965	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan (y)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikasi penelitian untuk fasilitas adalah sebesar $Sig_{hitung} 0.000 < Sig_{alfa} 0.01$ dan nilai $t_{hitung} 31.085 > t_{tabel} 1.940$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa secara parsial fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan adalah 0.667 atau sebesar 66.7%.

Pembahasan

Berdasarkan pengujian hipotesis, maka dapat diketahui bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Objek Wisata CRU Sampoiniet. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikasi penelitian yang lebih kecil dari pada nilai alfa.yaitu $0.000 < 0.01$. Besarnya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan adalah sebesar 66.7% . Pada bagian instrumen penelitian diketahui bahwa fasilitas yang ada sekarang di Objek Wisata CRU Sampoiniet masih perlu adanya peningkatan yang lebih baik lagi. Dengan demikian sangat jelaslah bahwa fasilitas merupakan variabel yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan di Objek Wisata CRU Sampoiniet. Fasilitas yang kurang baik dan memadai akan membuat kepuasan wisatawan berkurang.

Besarnya kemampuan fasilitas dalam menjelaskan tingkat kepuasan wisatawan sebesar 66.7% sedangkan 33.3% dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Beberapa contoh dari variabel yang mungkin mampu menjelaskan tingkat kepuasan wisatawan adalah Pelayanan, Harga dan lain sebagainya. Dan selain itu

berdasarkan koefisien regresi diperoleh bahwa nilai $t_{hitung} 31.085 > t_{tabel} 1.940$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa secara parsial berpengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan.

Hasil Penelitian ini telah mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Abdulhaji dan Yusuf (2016) menunjukkan bahwa implementasi atraksi, aksesibilitas, fasilitas dan citra objek wisata Danau Tolire Besar dalam kategori baik, dan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa atraksi, aksesibilitas dan fasilitas dapat berpengaruh signifikan terhadap citra objek wisata Tolire Besar. Dan begitu juga dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Suchaina (2014) Kualitas sarana dan prasana memiliki pengaruh terhadap peningkatan jumlah pengunjung terbukti dengan upaya yang dilakukan oleh pengelola wisata Danau Ranu tahun sebelumnya jumlah pengunjung mengalami kenaikan pada tiap tahunnya. Dan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Khadri (2014) menunjukkan bahwa fasilitas fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Istana Maimun Medan. Sedangkan kemampuan fasilitas fisik menjelaskan tingkat kunjungan wisatawan adalah sebesar 84.6%.

Seluruh penelitian terdahulu menunjukkan terdapat pengaruh fasilitas terhadap tingkat kunjungan wisatawan. Dengan demikian sangat jelas bahwa fasilitas menjadi salah satu variabel yang menentukan atau sebagai indikator terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata CRU Sampoiniet. Oleh sebab itu seharusnya pengelola objek wisata CRU Sampoiniet lebih meningkatkan fasilitas, diantaranya membenahi fasilitas yang telah ada serta melengkapi fasilitas yang dibutuhkan oleh wisatawan selama berada di objek wisata tersebut.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara parsial variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan sebesar 66.7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

REFERENCES

- Abdulahji, S., & Yusuf, I. S. H. (2016). Pengaruh Atraksi, Aksesibilitas dan Fasilitas terhadap Objek Wisata Danau Tolire Besar di Kota Ternate. *Jurnal Penelitian Humano*, 7(2), 134–148.
- Budi, A. P. (2013). *Manajemen Marketing Perhotelan* ((1st ed)). Andi Offset.
- Cece. (2003). *Analisis Hubungan Perencanaan Strategi Aliansi PDAM Tirtanadi-PT. Telekomunikasi Divre I Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan PDAM Tirtanadi...* Universitas Sumatera Utara.
- Cece. (2003). *Analisis Hubungan Perencanaan Strategi Aliansi PDAM Tirtanadi-PT. Telekomunikasi Divre I Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan PDAM Tirtanadi...* Universitas Sumatera Utara.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* ((1st ed)). Yogyakarta: Gava Media.
- Dinamika, S. G. (2018). *Gemstone Fever Hits Jakarta: A Lexical Meaning Analysis*.
- Dinamika, S. G. (2018). *Gemstone Fever Hits Jakarta: A Lexical Meaning Analysis*.
- Dinamika, Soraya Grabiella (2014) *THE EFFECT OF USING COLLABORATIVE STRATEGIC READING ON STUDENTS' ACHIEVEMENT IN READING NARRATIVE TEXT*. Undergraduate thesis, UNIMED
- Dinamika, Soraya Grabiella (2014) *THE EFFECT OF USING COLLABORATIVE STRATEGIC READING ON STUDENTS' ACHIEVEMENT IN READING NARRATIVE TEXT*. Undergraduate thesis, UNIMED
- Fathimah, V. (2017). Pengaruh Perkembangan Jumlah Tabungan , Deposito dan Bagi Hasil terhadap Jumlah Pembiayaan yang Diberikan oleh Perbankan Syariah di Sumatera Utara. *Jurnal Ilman*, 5(1), 41–52.
- Fathimah, V. (2017). Pengaruh Perkembangan Jumlah Tabungan , Deposito dan Bagi Hasil terhadap Jumlah Pembiayaan yang Diberikan oleh Perbankan Syariah di Sumatera Utara. *Jurnal Ilman*, 5(1), 41–52.
- Gusneli. (2016). Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung ke Objek Wisata Air Terjun Bayang Sani Kabupaten Pesisir Selatan. *E-Journal Home Economic and Tourism*, 11(1).
- Khadri, M. (2014). *Pengaruh Fasilitas Fisik terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan di Istana Maimoon Medan*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma.
- Nasution, W. A. (2009). Pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap intensi turnover pada call center Telkomsel di Medan. *Jurnal Mandiri*, 4(1), 1–11.
- Nasution, W. A. (2009). Pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap intensi turnover pada call center Telkomsel di Medan. *Jurnal Mandiri*, 4(1), 1–11.
- Nasution, W. A. (2013). Pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Karya Deli Stelindo Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis STIE IBBI*, 20(2), 1–77.
- Nasution, W. A. (2013). Pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Karya Deli Stelindo Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis STIE IBBI*, 20(2), 1–77.
- Nasutiona, L. K., Fahrurb, M., Christine, Imaduddind, & Wardayani. (2017). The Calculation of Cost of Goods Sold “Gayo Arabica Coffee from Takengon” with Variable Costing Method. *Journal Online Jaringan COT POLIPD (JOJAPS)*, 10, 82–87.

- Nasutiona, L. K., Fahrurb, M., Christine, Imaduddind, & Wardayani. (2017). The Calculation of Cost of Goods Sold "Gayo Arabica Coffee from Takengon" with Variable Costing Method. *Journal Online Jaringan COT POLIPD (JOJAPS)*, 10, 82–87.
- Ningratri, Y. A. (2017). Analisis Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Jasa (3P) terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih STIM Sukma Medan. *Riset & Ejurnal Manajemen Informatika*, 3(1), 50–56.
- Ningratri, Y. A. (2017). Analisis Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Jasa (3P) terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih STIM Sukma Medan. *Riset & Ejurnal Manajemen Informatika*, 3(1), 50–56.
- Nurlinda, & Wardayani. (2014). Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran Dan Penggunaan Instrumen Manajemen Terhadap Kinerja Pengelolaan Dana Bantuan Global Fund Komponen Aids Pada Kementerian Kesehatan Ri. *Jurnal Ilman*, 1(1), 23–35.
- Nurlinda, & Wardayani. (2014). Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran Dan Penggunaan Instrumen Manajemen Terhadap Kinerja Pengelolaan Dana Bantuan Global Fund Komponen Aids Pada Kementerian Kesehatan Ri. *Jurnal Ilman*, 1(1), 23–35.
- Prana, R. R. (2016). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Tebing Tinggi. *Jurnal Ilman*, 4(1), 74–86.
- Raidani, Pertiwi, L. S., Wulandari, D. Y., & Zuhri. (2016). Tobit and Interval Censored Regression Model. *Global Journal of Pure and Applied Mathematics*, 12(1), 981–994.
- Raidani, Pertiwi, L. S., Wulandari, D. Y., & Zuhri. (2016). Tobit and Interval Censored Regression Model. *Global Journal of Pure and Applied Mathematics*, 12(1), 981–994.
- 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.
- Safriandi, F., Pertiwi, L. S., Fitriani, A., & Zuhri. (2016). Truncated Regression Model and Nonparametric Estimation for Gifted and Talented Education Program. *Global Journal of Pure and Applied Mathematics*, 12(1), 995–1002.
- Safriandi, F., Pertiwi, L. S., Fitriani, A., & Zuhri. (2016). Truncated Regression Model and Nonparametric Estimation for Gifted and Talented Education Program. *Global Journal of Pure and Applied Mathematics*, 12(1), 995–1002.
- Sinaga, S., Pertiwi, L. S., Ardian, T., & Zuhri. (2016). Inventory Simulation Optimization Under Non Stationary Demand. *International Journal of Applied Engineering Research*, 11(1), 524–529.
- Sinaga, S., Pertiwi, L. S., Ardian, T., & Zuhri. (2016). Inventory Simulation Optimization Under Non Stationary Demand. *International Journal of Applied Engineering Research*, 11(1), 524–529.
- Sinuhaji, E. (2010). PENERAPAN LAYANAN UNGGUL DALAM PEMASARAN PRODUK BANK. *Jurnal Mediasi*, 2(1).
- Sinuhaji, E. (2010). PENERAPAN LAYANAN UNGGUL DALAM PEMASARAN PRODUK BANK. *Jurnal Mediasi*, 2(1).
- Sinuhaji, E. (2013). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA JASA PERHOTELAN (Studi Kasus di Garuda Plaza Hotel Medan). *Bisnis Administrasi*, 2(1), 2537.
- Sinuhaji, E. (2013). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA JASA PERHOTELAN (Studi Kasus di Garuda Plaza Hotel Medan). *Bisnis Administrasi*, 2(1), 2537.
- Sinuhaji, E. (2014). Pengaruh Kepribadian, Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja SDM Outsourcing pada PT. Catur Karya Sentosa Medan. *Jurnal Ilman*, 1(1), 11–22.
- Sinuhaji, E. (2014). Pengaruh Kepribadian, Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja SDM Outsourcing pada PT. Catur Karya Sentosa Medan. *Jurnal Ilman*, 1(1), 11–22.

- Suchaina. (2014). Pengaruh Kualitas Fasilitas Sarana dan Prasarana terhadap Peningkatan Jumlah Pengunjung Danau Ranu Grati. *Jurnal Psikologi*, 2(2), 54–61.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sukendro, H. A. (2012). *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jama'ah pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Indosat Medan*. Universitas Terbuka.
- Sukendro, H. A. (2012). *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jama'ah pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Indosat Medan*. Universitas Terbuka.
- Suryadana, M. L., & Octavia, V. (2015). *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni, D. S., & Wardayani. (2016). Analisis Return on Asset , Current Ratio dan Debt Ratio dalam Menilai Kinerja Keuangan pada PT . Pelabuhan Indonesia I (Persero) cabang Belawan. *Jurnal Ilman*, 4(1), 59–73.
- Widjanarko, B. (2015). PENGARUH PEMERIAN KOMPENSASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP SEMANGAT KERJA KARYAWAN PADA BUMI KARYA TAMA INSURANCE CABANG MEDAN. *Jurnal Research Sains*, 1(2), 130–152.
- Widjanarko, B. (2015). PENGARUH PEMERIAN KOMPENSASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP SEMANGAT KERJA KARYAWAN PADA BUMI KARYA TAMA INSURANCE CABANG MEDAN. *Jurnal Research Sains*, 1(2), 130–152.
- Yulianto. (2016). Istilah dan Pengertian Fasilitas Wisata. Retrieved June 18, 2017, from <http://istilahsaja.blogspot.co.id/2016/10/istilah-dan-pengertian-fasilitas-wisata.html>
- Yunus, & Budiyanto. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(12), 1–20.