



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KESELAMATAN WISATAWAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI DAYA TARIK WISATA AIR TERJUN TEGENUNGAN GIANYAR BALI

I Gede Putra Binawa<sup>1\*</sup>, Yayu Indrawati<sup>1</sup>, I Gusti Putu Bagus Sasrawan Mananda<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Pariwisata, Program Magister, Universitas Udayana Denpasar, Indonesia

### History Article

#### Article history:

Received Okt 15, 2023  
Approved Nov 23, 2023

#### Keywords:

*Service quality, tourist safety, tourist satisfaction*

#### ABSTRACT

*The purpose of conducting this research was to analyze the effect of service quality and tourist safety on tourist satisfaction at Tegenungan Waterfall Gianyar Bali. The number of samples used in this study were 65 people. Using accidental sampling method. Collecting data using library research, observation, questionnaires and interviews. The data analysis technique used is multiple linear regression using the SmartPLS application. The results of this study indicate that service quality has a significant effect on tourist satisfaction. This shows that respondents' perceptions of service quality have a strong correlation with tourist satisfaction when visiting Tegenungan Waterfall Gianyar Bali. Tourist safety has a significant effect on tourist satisfaction, where the tourist safety perceived by respondents in the form of providing an explanation to tourists before entering the waterfall area correlates with perceived tourist satisfaction with a sense of satisfaction with the services provided by the manager of the Tegenungan Waterfall. The implications of this research are Service Quality Improvement, Safety Priority and Tourist Feedback.*

#### ABSTRAK

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan keselamatan wisatawan terhadap kepuasan wisatawan di DTW Air Tegenungan Gianyar Bali. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yakni sebanyak 65 orang. Menggunakan metode *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan *library research*, Observasi, kuesioner dan wawancara. Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi SmartPLS. Hasil dari penelitian ini

---

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden tentang kualitas pelayanan memiliki korelasi yang kuat dengan rasa puas wisatawan saat mengunjungi DTW Air Terjun Tegenungan Gianyar. Keselamatan wisatawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dimana keselamatan wisatawan yang dipersepsikan responden berupa memberikan penjelasan kepada wisatawan sebelum memasuki area air terjun berkorelasi dengan kepuasan wisatawan yang dipersepsikan dengan rasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pengelola DTW Air Terjun Tegenungan. Implikasi dari penelitian ini adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan, Prioritas Keselamatan dan Feedback Wisatawan.

---

© 2023 Jurnal Ilmiah Global Education

---

\*Corresponding author email: [Putrabinawa22@gmail.com](mailto:Putrabinawa22@gmail.com)

---

## PENDAHULUAN

Air Terjun Tegenungan memiliki keunikan yang mencolok dengan ketinggian sekitar 15 meter, air terjun ini mengalir deras ke dalam kolam alami yang indah. Suara gemuruh air yang jatuh dan semburan air yang mengepul menciptakan pemandangan yang luar biasa. Didukung oleh keindahan alam sekitar, seperti pepohonan hijau, vegetasi tropis, dan tebing batu alami, menambah pesona dan keasrian tempat ini. Salah satu daya tarik utama Air Terjun Tegenungan adalah kolam air terjun yang mengundang pengunjung untuk berenang dan menyegarkan diri mereka di bawah air terjun yang menakjubkan. Kolam tersebut juga memberikan kesempatan bagi pengunjung untuk bersantai, berjemur di bawah sinar matahari, atau bahkan berfoto dengan latar belakang yang indah. Tren kunjungan wisatawan di DTW Air Terjun Tegenungan Gianyar Bali berfluktuasi. Fluktuasi jumlah kunjungan wisatawan dan penurunan kunjungan tersebut dapat mengindikasikan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kedatangan pengunjung ke destinasi tersebut, salah satunya adalah kepuasan.

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi pembeli (Kotler dan Keller, 2018). Kata kepuasan (*satisfactions*) berasal dari kata “Statis” (cukup baik, memadai), dan “Facio” (melakukan atau membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu penting dari kepuasan pelanggan. Menurut Hermawan (2017) memberikan kualitas pelayanan yang prima dapat memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan yang prima menciptakan kepuasan pelanggan. Dari perspektif konsumen kualitas layanan dapat dievaluasi dengan membandingkan harapan konsumen pada layanan sebelumnya dan persepsi mereka tentang kinerja pelayanan setelah layanan disampaikan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat diartikan bahwa konsumen akan membandingkan antara pengalaman sebelumnya dengan pelayanan yang dirasakan.

Selain kualitas pelayanan, faktor keselamatan wisatawan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan oleh pengelola objek wisata. Menurut Marpaung (2019); Marhandrie, (2021); keselamatan wisatawan merujuk pada upaya yang dilakukan untuk melindungi dan menjaga wisatawan selama menjelajahi tempat wisata. Ini mencakup segala aspek yang berhubungan dengan keamanan fisik, kesehatan, dan kenyamanan wisatawan, serta perlindungan wisatawan dari risiko dan bahaya yang mungkin terjadi selama kunjungan. Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh kualitas pelayanan dan keselamatan wisatawan terhadap kepuasan wisatawan di Daya Tarik Wisata Air Terjun Tegenungan Gianyar Bali.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah mix method, Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yakni sebanyak 65 orang. Menggunakan metode *accidental sampling*. Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan lima indikator yaitu petugas memahami kebutuhan wisatawan, petugas memberikan pelayanan yang dijanjikan, petugas memiliki pengetahuan yang baik, pelayannya yang diberikan sesuai dengan harapan, secara keseluruhan senang saat berkunjung. Pada variabel keselamatan wisatawan menggunakan 4 indikator yaitu penjelasan, pemasangan marka, ketersediaan regu penolong, dan perlengkapan regu penolong. Variabel kepuasan diukur menggunakan 4 indikator menggunakan pengalaman yang didapat sesuai harapan, kebutuhan berwisata alam terpenuhi, puas dengan pelayanan yang diberikan, senang saat berkunjung. Pengumpulan data menggunakan *library research*, Observasi, kuesioner dan wawancara. Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi SmartPLS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Instrumen Penelitian

#### Convergen Validity

Convergen validity bertujuan untuk mengukur validitas indikator sebagai pengukur konstruk yang dapat dilihat pada *outer loading* (output SmartPLS). Indikator dianggap valid jika memiliki nilai *outer loading* di atas 0,50 dan nilai T-Statistic di atas 1,96 atau nilai p value < 0,05. Disamping itu juga, nilai *outer loading* dapat mengetahui kontribusi setiap indikator/indikator terhadap variabel latennya. *Outer loading* suatu indikator dengan nilai paling tinggi menunjukkan indikator tersebut sebagai pengukur terkuat atau dengan kata lain paling penting dalam variabel latennya. Adapun hasil pemeriksaan *outer model* dapat diketahui *outer loading* tiap-tiap indikator pada suatu variabel, seperti disajikan dalam Tabel 1 di bawah ini.

**Tabel 1**  
**Hasil *Outer Loading***

Variabel	Indikator	<i>Outerloading</i>
Kualitas pelayanan	X1.1	0,725
	X1.2	0,754
	X1.3	0,787
	X1.4	0,749
	X1.5	0,678

Keselamatan Wisatawan	X2.1	0,791
	X2.2	0,844
	X2.3	0,897
	X2.4	0,821
Kepuasan	Y1.1	0,777
	Y1.2	0,887
	Y1.3	0,820
	Y1.4	0,789

### ***Discriminant Validity***

Nilai AVE yang direkomendasikan adalah lebih besar dari 0,50. Adapun hasil pemeriksaan *discriminant validity* (Tabel 2) menunjukkan nilai AVE lebih besar dari 0,50 serta ke empat variabel laten yang diteliti memiliki nilai *square root of average variance extracted* ( $\sqrt{AVE}$ ) lebih besar dengan koefisien korelasi antar variabel lainnya. Dengan demikian, hasil yang diperoleh mengindikasikan memiliki *discriminant validity* yang baik.

**Tabel 2**  
**Pemeriksaan Discriminant Validity**

Variabel	$\sqrt{AVE}$	AVE
Kualitas pelayanan	0,819	0,547
Keselamatan wisatawan	0,839	0,704
Kepuasan	0,740	0,671

### ***Composite Reliability***

*Composite Reliability* bertujuan mengevaluasi nilai reliabilitas antara blok indikator dari konstruk yang membentuknya. Hasil penilaian composite reliability dalam model pengukuran (Tabel 3), tampak nilai composite reliability dari empat variabel laten berada di atas 0.70, sehingga blok indikator dinyatakan reliable mengukur variabel.

**Tabel 3**  
***Composite Reliability***

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Kepuasan Wisatawan	0,891
Keselamatan Wisatawan	0,905
Kualitas Pelayanan	0,858

Sesuai dengan hasil evaluasi *convergent*, *discriminant validity* masing-masing indikator, dan *composite reliability* untuk blok indikator yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa indikator pada masing-masing variabel laten merupakan pengukur yang valid dan reliabel. Langkah selanjutnya, dilakukan analisis inner model untuk mengetahui kesesuaian model (*goodness of fit model*) pada penelitian ini

### **Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)**

Nilai R *square* variabel kepuasan sebesar 0,984 hal ini menunjukkan bahwa model dengan variabel endogen kepuasan memiliki kekuatan prediksi pada kategori kuat. Melalui model

tersebut sebesar 98,4 persen variabel kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan keselamatan wisatawan.

### Uji Hipotesis

Berikut adalah hasil *path coefficient* pada tabel 4

**Tabel 4**  
**Hasil Path Coefficient**

Variabel	Koefisien jalur (Bootsrapping)	T-Statistics	P Value	Kesimpulan
Kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan	0,210	2,204	0,028	H1 Diterima
Keselamatan wisatawan terhadap kepuasan wisatawan	0,785	8,121	0,000	H2 Diterima

Hasil analisis data secara statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan (koefisien jalur sebesar 0,210 dengan nilai *t-statistics* sebesar 2,04) sehingga analisa dari model riset ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi mengarah pada kepuasan wisatawan yang tinggi. Pada penelitian ini kualitas pelayanan dilihat dari perspektif *Model Five Dimensions of Service Quality*. Kualitas pelayanan yang baik di DTW Air Terjun Tegenungan mencakup lingkungan yang bersih dan terawat, pelayanan yang konsisten, responsif, dan penuh empati, serta petugas yang kompeten dan percaya diri. Ketika pengelola objek wisata ini dapat memenuhi atau melebihi harapan wisatawan, maka tingkat kepuasan wisatawan akan meningkat sesuai dengan konsep *expectancy-confirmation theory*.

Hasil penelitian tersebut bersesuaian dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Priyanto, R., & Hermawan, H. (2018) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Selanjutnya hasil serupa diungkapkan pada hasil penelitian Ramadhanti (2021) dan Yulianti (2020). Indikator yang terbukti dapat mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah Petugas memahami kebutuhan wisatawan, Petugas memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang DTW Air Terjun Tegenungan, Pelayanan yang diberikan sesuai harapan dan Secara keseluruhan senang mengunjungi.

Hasil analisis data secara statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan (koefisien jalur sebesar 0,785 dengan nilai *t-statistics* sebesar 8,121) sehingga analisa dari model riset ini menunjukkan bahwa keselamatan wisatawan yang tinggi mengarah pada kepuasan wisatawan yang tinggi. Hasil penelitian tersebut bersesuaian dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hermawan, H. (2017), Marpaung, B. (2019) dan Soehardi, dkk (2021) mengungkapkan bahwa keselamatan wisatawan yang terjaga dengan baik dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.

### KESIMPULAN

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sehingga analisa dari model riset ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi mengarah pada kepuasan wisatawan yang tinggi. keselamatan wisatawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sehingga analisa dari model riset ini menunjukkan bahwa keselamatan

wisatawan yang tinggi mengarah pada kepuasan wisatawan yang tinggi. Saran yang dapat diimplementasikan, yaitu Petugas pengelola agar diberikan pelatihan yang berkelanjutan mengenai standar pelayanan yang diharapkan oleh wisatawan. Pada variabel keselamatan wisatawan yang perlu untuk dilakukan adalah melakukan investasi dalam bentuk peralatan penolong berkualitas tinggi. Dan memastikan bahwa peralatan penolong mudah diakses di semua area.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R., & Panghastuti, T. (2018). Analisis Hubungan Antara Bangunan Bersejarah, Mitos, Budaya Masyarakat Lokal Dengan Motivasi Wisatawan Berkunjung Di Daya Tarik Wisata Tamansari Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic*, 1(1), 38–47.
- Alfiqri, M., Irda, I., & Mery, T. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (*Study Kasus Pada Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Siteba Padang*) (Doctoral dissertation, Universitas Bung Hatta).
- Amilia, S. (2020). Pengaruh Akses/Keterjangkauan dan Keamanan/Kenyamanan terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Hutan Mangrove Kota Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 4(1), 31-40.
- Basiya.,Hasan Abdul Roozak. (2018). Kualitas dayatarik wisata, kepuasan dan niat kunjungan kembali wisatawan mancanegara di jawa tengah. Universitas stikubank semarang
- Buchari A. (2002). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Alfabeta, Bandung
- Damanik, J., & Weber, H.F. (2006). *Perencanaan Ekowisata dari Teori ke Aplikasi*. Diterbitkan atas kerjasama Pusat Studi Pariwisata (PUSPAR) Universitas Gadjah Mada dan Penerbit Andi. Yogyakarta
- Damasdino , Fian., dkk. (2021). Pengaruh keamanan dan keselamatan terhadap citra destinasi di obyek wisata alam air terjun sri gethuk gunungkidul. *Journal of tourism and economic* Vol.4, No.2, page 164-175
- Deng, Z. Yaobin Lu, Kwok kee Wei and Jinlong Zhang. (2010). Understanding Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study of Mobile Instant Messages in China. *International Journal of Information Management*. Vol 30. Pp 289-300. Elsevier.
- Drumm A dan Moore A. (2005). *Ecotourism Development: A Manual for Conservation Planners and Managers. Volume I: An Introduction to Ecotourism Planning (Second Edition)*. Virginia. The Nature Conservancy
- Faradisa, Isti.,dkk. (2016). Analisis pengaruh variasi produk, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen pada indonesian coffeeshop semarang (icos café). *Journal of management*, Volume 2 No.2 maret 2016
- Febriany, C. D. K. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan di Cikole Jayagiri Resort Bandung. *Tesis*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode penelitian manajemen*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ferli,dkk. (2021). Nilai Ekonomi Ekowisata Mangrove Di Desa Margasari, Kecamatan Labuhan Maringgai, Kabupaten Lampung Timur. *Jurnal Belantara* Vol. 4, No. 1, Maret 2021 (01-10)

- Ghozali, 2019. *Structural Equation Model. Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hamm, D., & Su, C.-H. (Joan). (2021). Managing tourism safety and risk: Using the Delphi expert consensus method in developing the event tourism security self-beliefs scale. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 49(August), 364–374.
- Handayani, S., Wahyudin, N., & Khairiyansyah, K. (2019). Fasilitas, Aksesibilitas Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 20(2), 123-133.
- Handi, I. (2002.) *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo.
- Hanif, A., Kusumawati, A., & Kholid, M.M. (2016). *Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 38(1)
- Hermawan, H. (2017). Pengaruh daya tarik wisata, keselamatan, dan sarana wisata terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas wisatawan: studi Community Based Tourism di Gunung Api Purba Nglanggeran. *Media Wisata*, 15(1).
- Hermawan, H. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Jawa Tengah: Penerbit NEM.
- Hermawan, Hary. (2017). Pengaruh daya tarik wisata, keselamatan, dan sarana wisata terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas wisatawan : studi community based tourism di gunung api purba nglanggeran. *Jurnal media wisata*, volume 15, nomor 1
- Hussein, A. (2015). *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan SmartPLS 3.0*. Universitas Brawijaya. Malang
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Ismayanti. (2018). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Widisarana.
- Kotler, P dan Keller. (2018). *Marketing Management*. New Jersey. Prentice Hall Inc.
- Kozak, M., & Rimmington, M. (2000). "Tourist satisfaction with Mallorca, Spain, as an off-season holiday destination". *Journal of Travel Research*, 38(3), 260-269.
- Lesmana, R. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2).
- Li, X., Cheng, C., Kim, H., & Petrick, J.F. (2018). The effect of income on visitation to national parks. *Tourism Management*, 64, 13-19.
- Lo, H., dan C. Chang. 2011. *The effect of brand image and traceability certification on consumer's value perceptions*. Mediating role of perceived quality and perceived risk. Retrieved
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283.
- Marhandrie, D. (2021). Faktor Keselamatan, Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Dan Terlibat Mempromosikan Sebagai Variabel Intervening. *Mpu Procuratio*, 3(1 Juni), 423-430.
- Marpaung, B. (2019). Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Keselamatan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan. *Mpu Procuratio*, 1(2 Oktober), 144-155.

- Medikana, I N.A. I N.G. Ustriyana, I G.A.O. Suryawardani. 2018. *Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan dan Keputusan Pembelian Ulang pada Kopi Made*. *Jurnal Manajemen Agribisnis*. Vol. 6 No 2. ISSN: 2355-0759.
- Petrack, J.F, Morais, D.D, & Norman, W.C. (2001). *An Examination of the Determinants of Entertainment Vacationers Intentions to Revisit*. *Journal of Travel Research*, 40, 41-48
- Priskila, Y. (2019). "The Influence of Natural Attraction in Tourist Decision to Visit a Destination: A Case Study of Indonesian Tourists". *Journal of Business on Hospitality and Tourism*, 5(1), 1-12.
- Pung, L., Scott, N., & Gao, J. (2017). Young tourists and adventure: An analysis of the push and pull factors in nature-based destinations. *Journal of Travel Research*, 56(6), 760-773.
- Purnami, N.N.A dan I.G.A.O Suryawardani. (2018). *The Effect of the Quality of Services on the Visitors' Satisfaction and Desire to Pay a Revisit to the Bali Pulina Agrotourism*. *E-Journal of Tourism* Vol.5. No.2: 62-71. E-ISSN: 2407-392X
- Putra, I.G.N., Sudiarta, I.N., & Mananda, I.G.S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Mancanegara Ke Daya Tarik Wisata Alas Pala Sangeh*. *Jurnal IPTA*, 4(2).
- Sangadji, E.M, Sopiha. (2013) *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Andi Yogyakarta
- Sangkaeng, Stela.,dkk.(2015). Pengaruh citra, promosi dan kualitas pelayanan objek wisata terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata taman laut bunaken sulawesi utara. *Jurnal EMBA*, Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.1089-1100.
- Schiffman dan Kanuk. (2018). *Perilaku Konsumen..* Jakarta: Indeks.
- Scott, DRU. (2003). *Customer Satisfaction*. Lembaga Manajemen PPM. Jakarta Penerbit PPM
- Setiadi, J. N. (2008). *Perilaku Konsumen*. cetakan ketiga. Jakarta: Prenada Media Group
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Soehardi, S., Anhar, B., Santoso, M. H., Miranto, S., & Rusdi, R. (2021). Kepuasan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara Ditinjau dari Keselamatan, Keamanan, Kesehatan dan Hygiene di Desa Wisata Indonesia. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 21(1).
- Soehardi.,dkk.(2021). Kepuasan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara Ditinjau dari Keselamatan, Keamanan, Kesehatan dan Hygiene di Desa Wisata Indonesia. *Jurnal Kajian Ilmiah* Vol.21 no 1, Halaman : 121-134.
- Sugijama, A. G. (2011). *Ecotourism: Pengembangan Pariwisata Berbasis Konservasi Alam*. Bandung. Guardiaya Intimarta.
- Sugiyono, (2019). *Metodologi Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Suharto.(2016).Dengan,Hubungannya Destinasi, Citra Kasus, Studi Loka, Gembira. *Jurnal Media Wisata*, 14(1),287-304.
- Sulastri, T. N. Rapini, dan Kristiyana. (2018). Analisis Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Ulang Pengunjung yang Berkunjung di Mojosemi Forest Park Kabupaten Magetan dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening. *Jurnal: Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*. Volume 2 No 1. 14-25
- Sunaryo, B. (2018). *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta. Gava Media.



- Suryawardani, I G.A.O dan A.S Wiranatha (2018). Evaluation of marketing Strategy of Sanur Village Festival Based on Visitor Behaviour. *Global Stochastics Analysis (GSA)* Volume 5 No 8, page 65-72. MUK Publication, ISSN 2248-94444
- Suryawardani, I G.A.O, A.S. Wiranatha, I K.G. Bendese, M. Antara and Maria Gravari Barbass. 2017. A Structural Model of Foreign Tourist Loyalty in Nature-based Tourism in Bali. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, Vol. 15, No 9, page 195-215
- Wang, (2019). Risk reduction and adventure tourism safety: an extension of the risk perception attitude framework. *Tourism Management*. VOI 74 page 247-257.
- Wiranatha, A.S, I K.G. Benesa dan I G.A.O Suryawardani. (2016). Model of Foreign Tourist Loyalty on Marine Tourism to Visit Bali. *International Journal of Multidisciplinary Educational*, Volume 5, ISSN 2277-7881
- Wiratini, N.N.A, N.D Setiawina, N.N. Yuliarmi. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Pada Daya Tarik Wisata Di Kabupaten Badung*. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Volume 7,
- Woodman, T., Hardy, L., Barlow, M., & Le Scanff, C. (2019). Risk Preference and Participation in Extreme Sports. *Psychology of Men & Masculinity*, 20(4), 557-567.
- Yulianti & Siregar (2020) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Pasir Putih Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. Repository Universitas Sumatera Utara.
- Zainuddin, M., & Sugiharto, E. (2022). Analisis Pengaruh Faktor Transportasi, Keamanan, Dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan Pulau Derawan Kabupaten Berau Kalimantan Timur. *Jurnal Pembangunan Perikanan dan Agribisnis*, 9(1), 75-85.