



PAPER – OPEN ACCESS

Kajian Kepuasan Lokal terhadap kegiatan Wisata di Kecamatan Pangururan Kabupaten Samosir

Author : M.Emilsyah Insyaa
DOI : 10.32734/ee.v5i1.1441
Electronic ISSN : 2654-704X
Print ISSN : 2654-7031

Volume 5 Issue 1 – 2022 TALENTA Conference Series: Energy & Engineering (EE)



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).
Published under licence by TALENTA Publisher, Universitas Sumatera Utara



Kajian Kepuasan Lokal terhadap kegiatan Wisata di Kecamatan Pangururan Kabupaten Samosir

M.Emilisyah Insyaa*

**Department of Watrer Resources, Sakti Lubis, Medan 20217, Indonesia*

emilinsya@gmail.com

Abstrak

Infrastruktur jasa turisme lokal pada pesona wisata di Kecamatan Pangururan dalam hal ini secara langsung dan tidak langsung berpengaruh dalam penilaian terhadap kepuasan dan loyalitas masyarakat lokal di daerah sana. Oleh sebab itu hal ini perlu diteliti maupun dianalisis menyinggung dampak kepuasan jasa kegiatan wisata domestik akan kepuasan dan ketaatan wisatawan di daya tarik wisata di Kecamatan Pangururan. Berbagai faktor bobot jasa yang terdiri dari bukti langsung, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan Daya Tarik Wisata Kecamatan Panguruan. Naasumber adalah pengunjung dan masyarakat setempat yang datang dan menetapdi Kecamatan Pangururan berjumlah 110 responden dengan teknik indeks kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan pramuwisata lokal bernilai baik sebesar 80 %, dan akan kesetiaan pengunjung sebesar 70,5%. Sementara itu, sisanya didominasi oleh variabel yang penelitiannya tidak diteruskan pada riset ini. Menurut riset yang tercatat, bahwa dideterminasi ikatan penting diantara keunggulan jasa pramuwisata setempat akan kepuasan dan loyalitas pelancong pada pariwisata di Kecamatan Pangururan. Adapun masukan bagi pemilik usaha untuk menyelenggarakan *training* distingtif bagi pramuwisata setempat yang bertujuan untuk mendukung kualitas dan kebermanfaat sumber daya manusia disana untuk menunjang daya tarik wisata di Kecamatan Pangururan Kabupaten Samosir

Kata kunci: indeks kepuasan ; kepuasan masyarakat ; loyalitas Pelanggan; objek wisata ; wisatawan

Abstract

Local tourism services in tourist attractions in Pangururan District, in this case, directly and indirectly affect the assessment of the satisfaction and loyalty of local communities in the area. Therefore, it is necessary to research and study the effect of service satisfaction of local tourism activities on tourist satisfaction and loyalty in tourist attractions in Pangururan District. The service quality variable which consists of direct evidence, empathy, responsiveness, reliability and assurance has an effect on the satisfaction and loyalty of tourists. Respondents are tourists and local people who visit and live in Pangururan District, totaling 110 respondents with customer satisfaction index techniques. In this paper, data was collected by observation, structured interviews, questionnaires, and a literature review, which was then analyzed using Likert scale analysis, validity and reliability testing, multiple linear regression analysis, correlation analysis, and analysis of determination. The indicators in this study are legitimate, and the variables are trustworthy, according to statistical data analysis. Tourist loyalty is 70.5 percent, while the quality of local tour guide services is high at 80 percent. The rest is impacted by various factors that are not studied further in this research. Based on the findings of this study, it can be stated that the quality of local guide services has a major impact on visitor satisfaction and loyalty in Pangururan's tourist sites. It is proposed to the management that training programme for tour operators be held in effort to improve the performance and usefulness of human capital in Pangururan District, Samosir Regency, in order to support tourism attractions.

Key words: satisfaction index; community satisfaction; customer loyalty; tourist attraction; traveler

1. Pendahuluan

Pembangunan pariwisata secara umum bertujuan untuk meningkatkan kualitas suatu destinasi sehingga menjadi destinasi wisatadapat menarik wisatawan untuk berkunjung sesuai dengan destinasi masing-masing. PusatPemerintah dan pemerintah daerah akan berusaha mengembangkan sektor pariwisata dengan baik berbasiskanpotensi wisata di setiap daerah. Menurut Spillane (1994; 14), kegiatan pariwisata bisa menjadi besar karena tiga hal: (1) Eksotik penampilan pariwisata; (2) Keinginan dan kebutuhan pengunjung dan (3) Memenuhi kepentingan politik pihak penguasa negara yang dijadikan tujuan wisata. Dapat dikatakan pariwisata merupakan kegiatan yang dilakukan oleh orang-orang yang melakukan perjalanan. sebagian besar kegiatan pariwisata Berkaitan dengan mobilitas, dengan istilah pariwisata disebut tour, yaitu suatu kegiatan perjalanan wisata. Dalam upaya untuk menarik wisatawan, pengelolaan aset pariwisata secara profesional juga perlu ditingkatkan, terlebih pada konsep dan pembenahan yang bersifat natural juga kultural, sehingga pemilik usaha sebaiknya memiliki pengetahuan akan ciri pengunjung dan keunikan akan pariwisata yang berhubungan dengan kepuasan mengunjungi wisata. Atribut produk pariwisata mengacu pada yang menyatakan bahwa produk pariwisata sebagai salah satu objek penawaran dalam pemasaran pariwisata dimiliki Unsur utama terdiri dari 3 bagian yaitu: (1) Atribut wisata termasuk potensi daya tarik wisata alam berbasis pengembangan pariwisata alam yang berbasis potensi utama sumber daya alam (pariwisata berbasis alam dan budaya);

(2) Fasilitas yang dimiliki oleh obyek wisata, termasuk akomodasi, usaha pengolahan makanan, parkir, rekreasi dan lain-lain; dan (3) Kemudahan perjalanan tujuan wisata. Turis akan melakukan tur jika ada hubungan antara pariwisata dan destinasi [1]. Adapun Kawasan ideal yang menjadi tujuan wisata dilengkapi dengan fasilitas kebutuhan wisatawan selama berwisata, seperti layanan makanan dan minuman, akomodasi, hiburan, belanja, dan transportasi yang dapat mengantarkan ke tempat-tempat wisata lainnya. Agar perjalanan wisata ke destinasi wisata dapat terasa nyaman bagi pengunjung, maka perlu adanya paket wisata produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan wisatawan [2]. Wisatawan yang berkunjung ke suatu tempat wisata sangat beragam, baik dilihat dari asal kawasan wisatanya dan maksud mengunjungi suatu objek. Keinginan dan kebutuhan wisatawan akan fasilitas pariwisata juga sangat beragam dan oleh karena itu atribut produk pariwisata haruslah beragam dalam menarik wisatawan yang memiliki karakteristik yang beragam.

Kepuasan Lokal dapat memberikan dampak yang sangat penting untuk keberlanjutan pariwisata ditempat tersebut. Menurut WTO 2004 kepuasan masyarakat di destinasi wisata di seluruh dunia bahwa berwisata adalah untuk melihat monumen, aktivitas dan kebiasaan masyarakat lokal yang menarik untuk menikmati suasana yang berbeda dengan kota dimana dia berasal. Hal ini dikarenakan Masyarakat sendiri menjadi pengelola tempat wisata alam, atau tuan rumah bagi wisatawan yang akan datang ke objek wisata tersebut. Dengan mendatangkan wisatawan memberi dampak positif bagi masyarakat dari kegiatan pariwisatanya melalui pekerjaan, aktivitas ekonomi dan peningkatan pelayanan sosial. Menurut Indriastuty, N., Saputro, W. E., & Sukimin, S. [3] daya tarik wisata melalui kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap minat berkunjung ulang, hal ini mempengaruhi peran masyarakat untuk melakukan kegiatan wisata sehingga dapat meningkatkan kualitasnya pariwisata guna untuk menjaga wisatawan agar tetap berkunjung ulang ke objek wisata tersebut. Dalam melakukan pengamatan mengenai Kepuasan Lokal terkait pariwisata berkelanjutan di Kecamatan Pangururan Kabupaten Samosir adalah tingkat kepuasan masyarakat dan masalah ketidakpuasan. Dalam hal ini perlu adanya informasi dan inovasi melalui teknologi dalam promosi pariwisata berkelanjutan termasuk dalam hal pengumpulan data-data peran masyarakat lokal terhadap kegiatan pariwisata.[4]

2. Illustrations

Untuk menyelesaikan masalah yang telah diuraikan dalam pendahuluan, dilakukan penyebaran kuesioner di titik titik tertentu beserta audiensi kepihak pengelola pariwisata Dalam upaya memberikan kepuasan lokal yang berdampak yang sangat penting untuk keberlanjutan pariwisata di Kecamatan Pangururan Kabupaten Samosir Metodologi isu kepuasan lokal difokuskan pembahasan mengenai tingkat kepuasan masyarakat dengan pariwisata dan mengenai masalah ketidakpuasan dalam jumlah pengaduan oleh warga setempat atas kegiatan pariwisata di Kecamatan Pangururan Kabupaten Samosir. Adapun yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif melalui skala linkert dengan menyebarkan kuesioner.

Pelaksanaan Penelitian ini akan dilakukan dalam dua tahapan besar, yaitu:

1. Penyebaran / Pembagian Kuesioner.
2. Observasi kedaerah tertentu

Diperkirakan kegiatan ini akan dilaksanakan pada Bulan Desember 2020. Metode yang akan dilakukan pada pelaksanaan pengabdian ini adalah :

1. Mendapatkan data yang berupa informasi yang diambil dari kuesioner
2. Melakukan identifikasi bagaimana proses administrasi di pengelola wisata
3. Untuk menarik minat wisatawan diteliti proses kesiapan SDM Pengelola Wisata
4. Mengukur Tingkat Kepuasan

3. Online license transfer

Penelitian / survei lapangan dilakukan di kawasan wisata Kecamatan Panguruan objek di Kabupaten Samosir dengan objek penelitian adalah pengunjung / wisatawan yang datang ke objek Panguruan pada data yang bersumber SIPD Kabupaten samosir pada Tahun 2013 – 2018. Jumlah mengacu pada data kunjungan terbaru yang diperoleh peneliti pada saat melakukan survei kunjungan tahun 2020 data sebanyak 378.649 pengunjung di dapat dari peraturan bupati samosir yang di tuliskan dalam RKPD Kabupaten Samosir 2020 pada saat peneliti mengunjungi kecamatan Panguruan. Dalam konteks efisiensi dan efektivitas penelitian, pengambilan sampel dilakukan sebagai representasi dari populasi. Sebagai sampel yang representative dari populasi, peneliti menggunakan pedoman Rumus Slovin. Formula untuk menentukan ukuran sampel adalah:

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

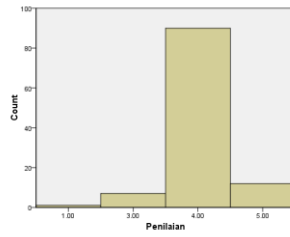
Dimana: n = Ukuran sampel; N = Ukuran populasi; e = nilai kritis atau batas akurasi yang diinginkan. Berdasarkan rumus diatas dengan jumlah pengunjung 30.986 jiwa data dari Badan Pusat Statistik 2019 , dengan nilai kritis ataubatas akurasi yang diinginkan sebesar 10%, jumlah sampel yang memenuhi syarat adalah 105,5. Untuk memudahkan penghitungan, jumlah sampel minimum yang diambil dibulatkan menjadi 110 orang. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan untuk kegiatan penelitian ini yaitu data di lapangan dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik dan Indeks Kepuasan Pelanggan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS

Keterangan	Responden	Persentase (%)
Sangat Setuju	12	10,9%
Setuju	90	81,81%
Kurang Setuju	7	6,36%
Tidak Setuju	1	0,90%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	110	100%

Correlations							
		P1	P2	P3	P4	P5	Total
P1	Pearson Correlation	1	.120	-.081	0.54	0.516	.516**
	Sig. (2 Tailed)		.213	.401	.572	.814	.000
	N	110	110	110	110	110	110
P2	Pearson Correlation		1	.050	-.088	-.153	.411**
	Sig. (2 Tailed)	.120		.050	-.088	-.153	.000
	N	110	110	110	110	110	110
P3	Pearson Correlation	-.081	.050	1	.174	-.089	.479**
	Pearson Correlation	.041	.601		.069	.353	.000
	N	110	110	110	110	110	110
P4	Pearson Correlation	.054	-.088	.174	1	-.145	.438**
	Pearson Correlation	.572	.358	.069		.132	.000
	N	110	110	110	110	110	110
P5	Pearson Correlation	.516**	.411**		.479**	.438**	1
	Pearson Correlation	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110

Informasi mengenai pengujian akan validitas dan reliabilitas pada Tabel 1 berdasarkan analisa melalui daftar pertanyaan. Pernyataan valid akan suatu pertanyaan jika terdapat suatu nilai pasti yang kurang dari 10% (0.1). Menurut hasil data yang diolah, daftar kuesioner memiliki sifat yang pasti karena $r_{hitung} > r_{table}$. Untuk Uji Reliabilitas berdasarkan Teknik Alpha Cronbach di hasilkan nilai Nilai koefisien reliabilitas (cronbach's alpha) sebesar 0,955 lebih besar dari r tabel (0,1654) artinya instrumen variabel harapan reliabel dan mempunyai reliabilitas tinggi. Kemudian Nilai koefisien reliabilitas (cronbach's alpha) sebesar 0,3 lebih besar dari r tabel (0,1654) artinya instrumen variabel kinerja reliabel dan mempunyai reliabilitas tinggi dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Grafik Penilaian dan Hasil Uji Statistika Deskriptif

Penggunaan Indeks Kepuasan Kustomer dilakukan dalam determinasi keseluruhan derajat kepuasan pendatang dalam pertimbangan skala prioritas akan karakteristik nilai pelayanan yang dihitung. Pengujian Chi Square adalah salah satu pengujian data statistik non parametrik, maka penerapannya dilakukan duntuk menguji data nominal dan kategori. Dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Statistik terkait Pariwisata Baik Untuk Masyarakat di Kecamatan Pangururan

Sangat Setuju	12	10,9%
Setuju	90	81,81%
Kurang Setuju	7	6,36%
Tidak Setuju	1	0,90%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	110	100%

Untuk Melihat letak kuadran dari hasil tersebut maka kita akan mencari interval dari masng masing kuadran Adapun peneliti menggunakan sebanyak 5 kuadran yaitu sangat buruk, buruk, Cukup , Tinggi, dan Sangat Tinggi dapat dilihat pada tabel 3.

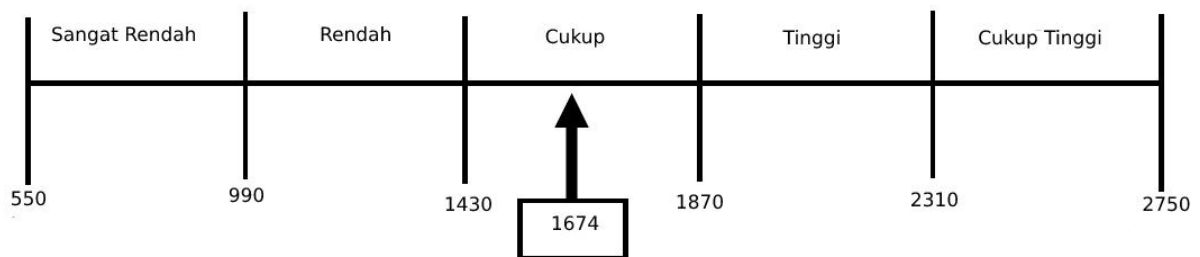
$$Ideal\ Score = Nilai\ Score\ Tertinggi \times Banyaknya\ Item \times Banyaknya\ Responden = 2750$$

$$Min\ Score = Nilai\ Score\ Terendah \times Banyaknya\ Item \times Banyaknya\ Responden = 550$$

$$Interval = (nilai\ maximum - nilai\ minimum) = 440$$

Tabel 3. Hasil Pengujian Indeks Kepuasan terkait Pariwisata Baik Untuk Masyarakat di Kecamatan Pangururan

No.	Atribut Penilaian	Score	%	Ideal Score	Index
1	P1	327	19,53%	550	59%
2	P2	353	21%	550	64%
3	P3	328	19,59%	550	59%
4	P4	331	19,77%	550	59%
5	P5	335	20%	550	60%
Total / Average		1674	100%	2750	60%



Gambar 2. Letak Gradien Indeks Kepuasan terkait Pariwisata Baik Untuk Masyarakat di Keca,atan Pangururan

Dilihat dari Gradient yang sudah di uji membuktikan bahwa masyarakat menilai Cukup terkait keadaan Pariwisata baik untuk Masyarakat di Kecamatan Pangururan dapat dilihat pada Gambar 2.

4. Kesimpulan

Kajian tingkat kepuasan masyarakat lokal terhadap kegiatan pariwisata di Kecamatan Pangururan Kabupaten Samosir bermanfaat untuk meningkatkan kualitas kunjungan ke pada objek-objek wisata dengan mengangkat sisi pariwisata berbasis masyarakat. Kajian berkenaan dengan monitoring kepuasan masyarakat lokal terhadap kegiatan pariwisata merupakan langkah untuk mengembangkan destinasi pariwisata di Kecamatan Pangururan. Selain itu, analisa ini juga bermanfaat untuk menjadikan pariwisata sebagai salah satu sumber pendapatan tambahan dan atau pendapatan utama tanpa merusak budaya masyarakat Kecamatan Pangururan dalam rangka peningkatan kualitas hidup terkait proses interaksi dengan wisatawan. Kepuasan adalah suatu fakta yang dirasakan konsumen setelah mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Selain itu, kepuasan menjadi gambaran tentang tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan (Nam & Whyatt, 2011). Menurut Kau & Loh (2006), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dan atau dibandingkan dengan harapannya. Sehingga, kepuasan atau kekecewaan merupakan hasil dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Apabila penyajian yang dilaksanakan kurang dari harapan, maka pelanggan merasa tidak dipuaskan. Namun jika penampillan yang disajikan selaras dengan ekspektasi, maka pengguna jasa akan merasa puas. Apabila kualitas penyajian yang ditampilkan melampaui tujuan, maka customer mendapat kepuasan atau senang. Bersumber pada hasil kuesioner yang telah dibagi, maka perolehan hasil statistik dari 10,9% responden sependapat bahwa pariwisata baik bagi masyarakat di Kecamatan Pangururan. Namun, 0,90% menyatakan tidak sepakat dengan adanya pariwisata untuk penduduk lokal. Selain itu, ada 81,81% responden yang menyatakan setuju bahwa pariwisata baik untuk Masyarakat di Kecamatan Pangururan. Adapun beberapa saran dan masalah dari masalah ketidakpuasan masyarakat dari kuesioner yang dilakukan terhadap kegiatan pariwisata yang ada dikecamatan Pangururan ialah: Keberadaan Objek Wisata tidak dikelola dengan baik, (Pengelolaan Objek Wisata. Promosi akan Objek Wisata di Kecamatan Pangururan sangat Kurang, ditambah sarana media informasi sangat minim dan tidak terbaru termasuk penggunaan Informasi melalui teknologi IT tidak ada. sehingga nilai jual wisata untuk menarik wisatawan untuk berkunjung makin berkurang (Daya Tarik Wisata pada Objek Wisata) sebagai destinasi pariwisata. Penataan Tata Kota dan Infrastrukturnya masih minim (Perlu adanya Peningkatan Infrastruktur) termasuk keberadaan Area Parkir masih tidak teratur, Penerangan Lampu Jalan sangat kurang, Rambu dijalan dan tempat objek wisata tidak ada/kesulitan dalam mengetahui keberadaan objek wisata tersebut. Masih banyak Sumber Daya Alam nya yang dapat menjadi Objek Wisata baru ,Fasilitas sarana dan prasarana masih kurang memadai...seperti Hotel, Masjid, Restoran, pasar dan mall/ supermarket..., dll. , Rumah Makan Muslim sangat sulit dan Jauh keberadaan dari lokasi wisata... ,Angkutan Dalam Kota tidak ada.

WTO (2004) menyatakan tentang kepuasan masyarakat pada destinasi wisata di seluruh dunia bahwa berwisata adalah untuk melihat monumen, aktivitas dan kebiasaan masyarakat lokal yang menarik atau untuk menikmati suasana yang berbeda dengan kota dimana dia berasal. Masyarakat sendiri menjadi pengelola tempat-tempat wisata alam, atau tuan rumah bagi wisatawan yang akan datang ke pantai, danau, pegunungan, events, dan lain-lain. Masyarakat mendapatkan dampak baik positif dari kegiatan pariwisata melalui pekerjaan, aktivitas ekonomi dan peningkatan pelayanan sosial maupun negatif akibat stres atau kerusakan pada sumber daya lokal dan nilai budaya. Pentingnya tingkat rasa puas dari masyarakat setempat diperlukan untuk kesinambungan akan wisata Kecamatan Pangururan. Pada masalah yang sangat eksesif, konflik antara penduduk akan mendukung pelancong untuk meninggalkan daerah wisata dan tidak akan datang lagi. Kegiatan yang dapat dilakukan oleh pengelola untuk menjaga ikatan yang baik antara pendatang dengan penduduk lokal kiranya dapat mengurangi kesan dan dampak yang buruk.

Mengingat faktor pariwisata Pangururan yang masih dipasarkan hingga saat ini mengandalkan potensi alam dan memiliki hubungan paling dominan dengan kepuasanwisatawan yang berkunjung ke obyek wisata Pangururan, oleh karena itu agar menarik dan meningkatkan jumlah wisatawan daya tarik pariwisata harus dikembangkan dan dikemas sedemikian rupa melalui sentuhan seni dan budaya. Misalnya, dengan seni penjadwalan pertunjukan atau atraksi seni secara rutin di objek wisata Pangururan. Aspek fasilitas memiliki kesinambungan antara kepuasan wisatawan sehingga dapat menambah angka pengunjung sebaiknya diusahakan segala sarana yang ada kiranya bisa membuat suatu obyek wisata memikat minat untuk didatangi. Beberapa implikasi usaha dapat dilakukan dengan cara, yaitu: sarana pada suatu arena wisata sepatutnya beroperasi secara baik, menempatkan fasilitas pada suatu ruang wisata harus terlihat kepada pengunjung, maka dapat memudahkan dalam penggunaan dan kewajiban untuk menjaga dalam penggunaan fasilitas untuk mencapai rasa nyaman dan aman. Faktor kemudahan akses objek wisata memiliki hubungan dengan kepuasan wisatawan, akses dan kemudahan pengguna dapat diwujudkan dalam penyediaan infrastruktur transportasi yang memadai untuk menunjang kepuasan wisatawan. Dalam tujuan meningkatkan mutu, akses menuju Pangururan karakteristik objek harus dilengkapi dengan layanan pendukung lainnya, dermaga dan pompa bensin. Tanpa jasa penunjang, perjalanan tamasya tidak akan dapat berjalan konstan.

References

- [1] Ayuningrum, Ika Dwi, and Edriana Pangestuti. 2018. "Pengaruh Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Kepuasan Pengunjung Industri Pariwisata Di Kabupaten Bojonegoro." *Jurnal Administrasi Bisnis* 60 (1): 195–203.
- [2] D. H. Wijaya, A. P(2020) Ery, Rahmawati, "TOURIST CHARACTERISTICS, TOURISM PRODUCT ATTRIBUTES, AND TOURIST SATISFACTION ON VISITING TOURISM OBJECT OF RAMMANG-RAMMANG LIMESTONE FOREST PARK, MAROS DISTRICT OF SOUTH SULAWESI, INDONESIA". *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*. 3: 3–8.
- [3] Girikallo, A. S., O. R. Payangan, Madris, and A. R. Laba. (2019). "The Potential of Ecotourism Development through Community Involvement to Enhance Tourism Destination Performance in Tana Toraja (An Implementation of Ecotourism Concepts on Banua Tongkonan)." In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*. Vol. 235. Institute of Physics Publishing.
- [4] He, Xiaoshan, and Jian Ming Luo. (2020). "Relationship among Travel Motivation, Satisfaction and Revisit Intention of Skiers: A Case Study on the Tourists of Urumqi Silk Road Ski Resort." *Administrative Sciences* 10 (3).
- [5] Indriastuty Saputro, and Sukimin (2020) "Analisis daya Tarik Wisata, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal GeoEkonomi* 11 (1): 56 – 73.
- [6] Lee, Sean, Ian Phau, Michael Hughes, Yu Feng Li, and Vanessa Quintal. (2016). "Heritage Tourism in Singapore Chinatown: A Perceived Value Approach to Authenticity and Satisfaction." *Journal of Travel and Tourism Marketing* 33 (7). Routledge: 981–98.
- [7] Marlyana, Novi, and Nuzulia Khoiriyah. (2015). "MODEL KONSEPTUAL PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN INDUSTRI PARIWISATA DI JAWA TENGAH MENGGUNAKAN TOURSERVQUAL." *Jurnal Kawistara* 5 (2). Universitas Gadjah Mada.
- [8] Rahayu S. (2018) "Pariwisata Kreatif; Strategi Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean (Mea)." *Seminar Nasional*: 416–423.
- [9] Rudiana, Dedi, and Dwi Hastuti Lestari Komarlina. (2018). "Market Segmentation, Targeting Strategy and Positioning Strategy Performance Effects to the Tourists Satisfaction (Research in Pangandaran Beach Pangandaran District)." *International Journal of Scientific and Technology Research* 7 (9). *International Journal of Scientific and Technology Research*: 67–76.
- [10] Kusmayadi, and Endar S. (2000) "Metodologi Penelitian dalam bidang Kepariwisata." PT Gramedia Pustaka Utama: 59–80.
- [11] Saputra, and Ali K (2020) "Analisis Kebijakan Pariwisata Terhadap Pengelolaan Objek Wisata di Kabupaten Samosir". *Seminar Nasional*.
- [12] Simarmata H, and Panjaitan N J (2019) "Strategi Pengembangan Pariwisata Berbasis Ekonomi Kreatif dalam Peningkatan Perekonomian Masyarakat Kabupaten Toba Samosir ". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2 (2): 189 - 201
- [13] Sinaga, (2018) "Aspek Inovasi dan Teknologi Dalam Pengembangan Kawasan Danau Toba di Kabupaten Samosir". *Inovasi*, 15(1): 33-47.
- [14] Suyono, Bambang. (2020). "Analisis Kepuasan Wisatawan Telaga Sarangan Magetan Berdasarkan Tourism Experience." *JURNAL EKOMAKS: Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 9 (1). LPPM Universitas Merdeka Madiun: 39–43.
- [15] Wijaya, D.H., A.P. Ery, and Rahmawati. (2020). "TOURIST CHARACTERISTICS, TOURISM PRODUCT ATTRIBUTES, AND TOURIST SATISFACTION ON VISITING TOURISM OBJECT OF RAMMANG-RAMMANG LIMESTONE FOREST PARK, MAROS DISTRICT OF SOUTH SULAWESI, INDONESIA." *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences* 3 (99). *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*: 3–8.