

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DAYA TARIK WISATA KEBUN RAYA BALIKPAPAN

Elin Diyah Syafitri^{(1)*}, Rizky Arif Nugroho⁽²⁾, Rahmi Yorika⁽³⁾

*(1)(2)(3) Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota
Institut Teknologi Kalimantan*

elindiyahs@lecturer.itk.ac.id , arif.rizky@lecturer.itk.ac.id , rahmiyorika@lecturer.itk.ac.id

*Submitted : 11 September 2020 Revised: 16 December 2020
Accepted : 3 March 2021*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pengunjung daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhinya serta menentukan faktor yang paling dominan. Tingkat kepuasan pengunjung dibatasi pada enam faktor yang berpengaruh, yaitu pemandangan, aksesibilitas/kemudahan, keamanan atau kenyamanan, kondisi dan ketersediaan fasilitas, kondisi jalan, serta pelayanan informasi. Metode yang digunakan, yaitu metode penelitian deskriptif kuantitatif berdasarkan data yang didapatkan melalui kuesioner serta teknik analisis data yang digunakan, yakni analisis kuantitatif rata-rata aritmatik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat enam faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung dalam daya tarik wisata tersebut. Tingkat kepuasan pengunjung berada pada nilai 3,89 pada kriteria 3,40 - 4,19 yang masuk dalam kategori puas dan faktor keindahan pemandangan memberikan sumbangan tingkat kepuasan tertinggi dengan nilai 4,08. Kemudian faktor kondisi jalan dan akses atau kemudahan dengan nilai 3,99, sedangkan faktor yang memberi tingkat sumbangan terhadap kepuasan terendah adalah faktor kondisi keamanan atau kenyamanan daya tarik wisata dengan nilai 3,73.

Kata Kunci : Rata-rata hitung aritmatik, Kebun Raya, Pengunjung, Tingkat Kepuasan

ANALYSIS OF SATISFACTION VISITORS OF BALIKPAPAN BOTANICAL GARDENS TOURISM ATTRACTION

ABSTRACT

In this study, the authors aims to analyze the level of visitor satisfaction at the Balikpapan Botanical Gardens Tourism Object. This study aims to determine the level of visitor satisfaction based on the factors that influence it and determine the most dominant factor affecting the level of visitor satisfaction. The level of visitor satisfaction is limited to six influencing factors, the view, accessibility/convenience, security or comfort, condition and availability of facilities, road conditions, and information services contained. The method used is descriptive quantitative research method based on data obtained through questionnaires. The data analysis technique used is the arithmetic mean quantitative analysis and the results of this study indicate that there are six factors that influence the level of satisfaction of visitors to the Balikpapan Botanical Gardens Tourism Object. The visitor satisfaction level is at a value of 3.89 in the criteria of 3.40 - 4.19 which is included in the satisfied category. The factor of the beauty of the scenery that contributed to the highest level

of satisfaction with a value of 4.08. Then the factor of road conditions and access or convenience with a value of 3.9, while the factor that contributed to the lowest level of satisfaction was the factor of security conditions or the comfort of a tourist attraction with a value of 3, 73.

Keywords: *Arithmetic mean, Botanical garden, Satisfaction level*

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Adnyani, 2015). Hal ini menunjukkan bahwa sektor pariwisata dapat menunjang kesejahteraan masyarakat lokal. (Luthfi, R. R., & Suman, A. 2012).

Melalui sektor pariwisata, kota Balikpapan menargetkan kunjungan wisatawan nusantara sebesar 2,9 juta. Saat ini destinasi wisata unggulan yang berada disana, yakni Pantai Manggar, Kebun Raya Balikpapan, Hutan Lindung Sungai Wain, *Mangrove Center* dan Wisata belanja. Dari destinasi unggulan tersebut, Kebun Raya Balikpapan yang didirikan pada tahun 2014 berpotensi untuk dikembangkan lebih lanjut lagi.

Hal ini dikarenakan peruntukannya yang masih sebatas dijadikan ruang penelitian alami, padahal jika dikembangkan Kebun Raya Balikpapan memiliki berbagai macam fungsi, seperti fungsi kebun raya pada umumnya, yaitu fungsi konservasi *ex-situ*, fungsi penelitian, fungsi pendidikan, fungsi wisata lingkungan, serta fungsi jasa lingkungan. (Friscarnela, R. B. 2018; Sriyono, A. 2020).

Luas Kebun Raya Balikpapan mencapai 300 hektar, masih sangat terbuka untuk dikembangkan lebih baik lagi dan dapat mendukung rencana pengembangan pariwisata di Pemerintahan Daerah Kalimantan Timur.

Lebih detail lagi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pengembangan pariwisata secara umum ialah terkait alokasi dana dan SDM (Melinda. 2019). Hal ini juga dialami di kota Balikpapan, dimana permasalahan yang dialami bukan hanya persoalan sarana dan prasarana, namun juga

pengembangan sumber daya manusia. Dari delapan kelompok sadar wisata yang ada di kota Balikpapan, hanya enam kelompok yang aktif. Dalam daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan banyak fasilitas tersedia, seperti tempat bermain, wisata kuliner khusus ataupun flora dan fauna eksotis. Sehingga tingkat kunjungannya rata-rata hanya 20 orang pada saat hari libur. Mayoritas pengunjung berasal dari kota Balikpapan dan sekitarnya yang biasanya berasal dari sekolah atau perguruan tinggi. Masih sedikitnya pengunjung yang tertarik untuk mengunjungi kebun raya menyebabkan daya tarik wisata ini sepi.

Berdasarkan uraian tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhinya serta menentukan faktor yang paling dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung di daya tarik wisata ini, dengan mengetahui faktor-faktor tersebut diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelolaan guna meningkatkan jumlah pengunjung atau wisatawan melalui pengembangan atraksi ataupun potensi, serta fasilitas-fasilitas utama dan penunjang wisata yang ada.

TINJAUAN PUSTAKA

Destinasi Wisata

Destinasi wisata memiliki beberapa pengertian, yaitu sesuatu yang sudah dikenal atau mudah dikenalkan pada pengunjung (Pendit, 2003); suatu industri pariwisata yang derajatnya terukur untuk mendapatkan perlakuan sebagai sebuah faktor ekonomi lokal; hubungan batas geografi dan kepariwisataan yang berkaitan dengan keistimewaannya; dan kesatuan politis.

Setiap destinasi wisata memiliki produknya sendiri untuk ditawarkan. Produk pariwisata tersebut antara lain adalah daya tarik wisata termasuk citra yang dibayangkan wisatawan, fasilitas akomodasi, dan kemudahan mencapai tujuan (Tondobala, 2012). Daya tarik wisata menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 adalah daya tarik wisata dijelaskan sebagai segala sesuatu yang memiliki keunikan, kemudahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau kunjungan wisatawan. Lew (1987) berpendapat bahwa destinasi wisata itu merupakan kerangka kerja yang terdiri atas ideografis, organisasional, dan fitur yang mudah dikenali oleh wisatawan. Pengertian lain mengenai destinasi wisata dapat berupa sebuah lokalitas, sistem produksi, sistem informasi atau sebuah komposisi pelayanan (Framke, 2002).

Wisatawan

Wisatawan dapat diasosiasikan dengan aktivitas, seperti mengambil foto, membeli cendera mata, mengunjungi tempat terkenal, durasi kunjungan yang singkat pada suatu tempat atau tidak memahami penduduk lokal (Pearce, 1985 dalam Yu *et al*, 2012). Karakteristik wisatawan dapat dilihat berdasarkan karakteristik sosio-demografis yang dimilikinya, seperti jenis kelamin, umur, status perkawinan, tingkat pendidikan, pekerjaan, kelas sosial, ukuran keluarga dan jumlah anggota keluarga serta lainnya yang dielaborasi dari karakteristik tersebut. Selain itu, dapat dilihat pula dari karakteristik geografis dan psikografis dimana karakteristik geografis membagi wisatawan berdasarkan lokasi tempat tinggalnya, biasanya dibedakan menjadi desa - kota, provinsi ataupun negara asalnya, sedangkan karakteristik psikografis membagi wisatawan ke dalam kelompok-kelompok berdasarkan kelas sosial, *life-style*, dan karakteristik personal (Margaret, 2011). Hal yang membedakan wisatawan

dengan pelancong secara umum adalah bahwa setiap kegiatan yang mereka lakukan merepresentasikan kebebasan terhadap pemilihan waktu maupun memilih sumber pendanaannya (Leiper, 1979). Pengalaman yang dialami wisatawan dalam berwisata merupakan sebuah pengalaman yang kompleks serta adanya memori dan emosi terkait sebuah tempat (Noy, 2007 dalam Morgan *et al*, 2010).

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Wisatawan

Kepuasan dapat diperoleh melalui evaluasi terhadap pengalaman spesifik (Bitner dan Hubert, 1994), sedangkan kepuasan wisatawan adalah penilaian kumulatif mengenai pengalaman keseluruhan wisatawan dalam mengunjungi sebuah daya tarik wisata tertentu (Pizam *et al*, 1993). Keramaian dan kemacetan ataupun publikasi yang berlebihan merupakan fitur negatif yang berkaitan dengan kepuasan (Alegre dan Garau, 2010). Kepuasan merupakan penilaian kunci dari konsumen mengenai pelayanan (Bowen dan Clarke, 2002) dan kualitas pelayanan akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan (Liu *et al*, 2010). Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Diantaranya faktor internal tersebut dapat berupa sumber daya, pendidikan, pengetahuan, sikap, gaya hidup, dan demografi. Sedangkan faktor-faktor dari eksternal ialah: sosial ekonomi, budaya, pengaruh keluarga, dan situasi (Wijono 2014). Penelitian ini akan menggunakan faktor-faktor yang biasa digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan yang dapat dibagi menjadi enam indikator (Baharuddin, 2016), yaitu:

- Pemandangan
- Akses/jangkauan
- Keamanan/kenyamanan
- Fasilitas yang tersedia
- Infrastruktur jalan
- Pelayanan dan informasi

Dengan menggunakan indikator-indikator tersebut, maka tingkat kepuasan pengunjung daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan dapat diukur.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang diteliti maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data yang dipakai adalah analisis rata-rata hitung untuk menghitung tingkat kepuasan responden. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut: (Sarchers, 2004)

$$Me = \frac{\sum Xi}{n}$$

Keterangan :

- Me : rata-rata hitung,
Xi : nilai X,
n : jumlah data

Tingkat kepuasan pengunjung daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan diketahui dengan menentukan kelas interval dengan rumus statistik distribusi frekuensi sebagai berikut:

- a. Range = data terbesar – data terkecil = 5 – 1 = 4
- b. Kelas Interval Range : jumlah kelas = 4 : 5 = 0,8

Hasil kelas interval dapat menentukan kriteria tingkat kepuasan pengunjung pada tabel 1.

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu dengan kuesioner atau memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari keterangan, catatan, teori, dan penelitian terdahulu sebagai pelengkap data primer.

Tabel 1. Kriteria Tingkat Kepuasan

Nilai	Keterangan
1,00 – 1,79	Kurang Puas
1,80 – 2,59	Cukup Puas
2,60 – 3,39	Tidak Puas
3,40 – 4,19	Puas

4,20 – 5,00	Sangat Puas
-------------	-------------

sumber : Sarchers (2004)

Selain itu, digunakan variabel penelitian dalam menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Variabel adalah fenomena yang dapat diamati dan menjadi fokus penelitian. Variabel dapat bervariasi antara satu dengan yang lainnya (Arikunto, 2002). Pada penelitian ini terdapat dua jenis variable, yaitu variabel dependen/terikat adalah tingkat kepuasan pengunjung dan variabel independen/bebas adalah fasilitas yang terdapat di daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan yang terdiri dari pemandangan, aksesibilitas/kemudahan, keamanan atau kenyamanan, kondisi dan ketersediaan fasilitas, kondisi jalan, serta pelayanan informasi.

Sampel responden pada penelitian ini berjumlah 100 pengunjung di daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *purposive sampling*, yaitu dengan menentukan kriteria responden pada lokasi penelitian. Kriteria responden dalam penelitian ini, yakni masyarakat/orang berusia 17 tahun keatas dan minimal pernah satu kali mengunjungi daya tarik wisata ini dalam kurun waktu dua tahun.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Uji validitas menurut Arikunto (2002) adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi

signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)

- Jika r hitung $<$ r tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item- item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

Nilai r tabel dapat dilihat pada tabel r statistik dengan $n = 75$ atau $df = n-2 = 73$ dan dengan tingkat signifikansi 0.05 maka didapat nilai r tabel = 0,2272, sedangkan r hitung untuk Pemandangan 0,710; Akses/Jangkauan 0,70; Keamanan/Kenyamanan 0,676; Fasilitas yang tersedia 0,633; Infrastruktur Jalan 0,522; Pelayanan Informasi 0,622. Oleh karena itu, semua item memiliki r hitung $>$ r tabel (0,2272) maka semua item dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Sugiyono (2017) adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan daya tarik yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan. Untuk uji reliabilitas digunakan metode *split half*, hasilnya bisa dilihat dari nilai *Correlation Between Forms*. Hasil penelitian reliabel terjadi apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur daya tarik yang sama akan menghasilkan data yang sama. Menurut Ghozhali (2011) digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat

diandalkan dan tetap konsisten jika pengukurannya tersebut diulang. Pengujian reliabilitas yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Metode *Cronbach Alpha* digunakan untuk mencari nilai atau bentuk skala. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,60. Jadi dasar pengambilan keputusan untuk pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,60 maka kuesioner yang diuji dinyatakan reliabel
- Jika nilai *Cronbach Alpha* $<$ 0,60 maka kuesioner yang diuji dinyatakan tidak reliabel

Item-item yang tidak gugur pada uji validitas kemudian dimasukkan pada uji reliabilitas. Setelah dihitung dengan bantuan program SPSS maka dapat diketahui nilai reliabilitas (*cronbach's alpha*) untuk masing-masing variabel ialah: untuk Pemandangan 0,755; Akses/Jangkauan 0,755; Keamanan/Kenyamanan 0,775; Fasilitas yang tersedia 0,784; Infrastruktur Jalan 0,792; Pelayanan Informasi 0,775. Dikarenakan nilai *Cronbach Alpha* untuk enam variabel, nilai di atas 0,60 maka alat ukur tersebut telah memenuhi syarat realibilitas atau reliabel.

Penentuan indikator-indikator variabel didasarkan pada faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan menurut (Baharuddin, 2016). Indikator dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 2.

Tabel 2. Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional
Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan	Pemandangan	• Adanya keindahan alam ataupun buatan, seperti flora fauna khusus atau air terjun dll
	Akses/Jangkauan	• Kemudahan dalam mencapai atau menuju daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan • Ketersediaan transportasi dan kemudahan menuju lokasi daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan
	Keamanan/Kenyamanan	• Perasaan aman dan nyaman yang dirasakan ketika mengunjungi daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional
	<i>Ketersediaan Fasilitas</i>	• Ketersediaan fasilitas penunjang daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan berupa prasarana pariwisata, seperti utilitas meliputi sumber air, jaringan komunikasi, sumber listrik, dan lain sebagainya
	<i>Infrastruktur Jalan</i>	• Kondisi jaringan jalan untuk menuju lokasi daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan
	<i>Pelayanan Informasi</i>	• Kualitas dan ketersediaan informasi dari pengelola di daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan

sumber : Olahan peneliti 2020

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan masyarakat/orang berusia 17 tahun keatas dan minimal pernah satu kali mengunjungi daya tarik wisata ini dalam kurun waktu dua tahun kepada 100 orang responden didapatkan rekapitulasi karakteristik wisatawan pada tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Daya Tarik Wisata Kebun Raya Balikpapan

No	Tipe/Diferensiasi	Responden
1	Gender	Perempuan:55 Laki-laki: 45
2	Rentang Usia	18-24 : 100
3	Tingkat Pendidikan	SMA : 100
4	Informasi tentang daya tarik wisata	Teman: 95 Media Internet: 5
5	Pekerjaan	Pelajar: 100
6	Berapa kali mengunjungi daya tarik wisata	Sekali : 47 Dua kali:43 Tiga Kali: 10
11	Untuk berinteraksi sosial	845

sumber : Olahan peneliti 2020

Berdasarkan hasil perhitungan mean aritmatik kemudian dibuat kelas interval dengan rumus statistik distribusi frekuensi sebagai berikut:

- Range = data terbesar – data terkecil
= 5 – 1 = 4
- Kelas Interval Range : jumlah kelas
= 4 : 5 = 0-,8

Dari hasil kelas interval dapat ditentukan kriteria tingkat kepuasan pengunjung pada tabel 4.

Tabel 4. Kriteria Tingkat Kepuasan

Nilai	Keterangan
1,00 – 1,79	Kurang Puas
1,80 – 2,59	Cukup Puas
2,60 – 3,39	Tidak Puas
3,40 – 4,19	Puas
4,20 – 5,00	Sangat Puas

sumber : *Sarchers* (2004)

- Tingkat kepuasan pengunjung daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan dari segi Keindahan pemandangan daya tarik wisata diperoleh nilai 4,08 dengan kriteria 3,40 - 4,19 maka berada pada kategori “Puas”.
- Tingkat kepuasan pengunjung daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan dari segi Akses atau kemudahan memperoleh nilai 3,93, sehingga berada pada kriteria 3,40 - 4,19 maka berada pada kategori “Puas” .
- Tingkat kepuasan pengunjung daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan dari segi Keamanan atau kenyamanan memperoleh nilai 3,73 dan berada pada kriteria 3,40 - 4,19, artinya berada pada kategori “Puas”.
- Tingkat kepuasan pengunjung daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan dari segi Kondisi dan ketersediaan fasilitas memperoleh nilai 3,82 yang berada pada kriteria 3,40 - 4,19 maka termasuk pada kategori “Puas”.
- Tingkat kepuasan pengunjung daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan dari segi Kondisi jalan memperoleh nilai 3,99, sehingga berada pada kriteria 3,40 - 4,19, artinya berada pada kategori “Puas”.

6. Tingkat kepuasan pengunjung daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan dari segi Pelayanan dan informasi memperoleh nilai 3,84, sehingga berada pada kriteria 3,40 - 4,19 maka berada pada kategori "Puas".

Dari keenam faktor yang dianalisis, faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung daya tarik wisata ini ialah: faktor keindahan pemandangan yang memberikan nilai tingkat kepuasan yang tertinggi kemudian nilai lainnya, yaitu faktor kondisi jalan dan akses atau kemudahan, sedangkan faktor yang memberi tingkat sumbangan terhadap kepuasan terendah adalah faktor kondisi keamanan atau kenyamanan daya tarik wisata. Dapat disimpulkan bahwa keseluruhan tingkat kepuasan pengunjung daya tarik wisata

Kebun Raya Balikpapan berada pada kategori "Puas". Hal ini ditunjukkan oleh besarnya angka rata-rata dari perhitungan *mean arithmetic* sebesar : $(4,08 + 3,93 + 3,73 + 3,82 + 3,99 + 3,84) / 6 = 23,39 / 6 = 3,89$.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan analisis mean aritmatik, terdapat enam faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Dari keenam faktor yang dianalisis, faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung daya tarik wisata ini, yakni: faktor keindahan pemandangan yang memberikan nilai tingkat kepuasan yang tertinggi disusul faktor kondisi jalan dan akses atau kemudahan, sedangkan faktor yang memberi tingkat nilai terhadap kepuasan terendah adalah faktor kondisi keamanan atau kenyamanan daya tarik wisata. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengunjung daya tarik wisata Kebun Raya Balikpapan berada pada kategori "Puas". Hal ini ditunjukkan oleh besarnya angka rata-rata dari mean aritmatik sebesar: $(4,08 + 3,93 + 3,73 + 3,82 + 3,99 + 3,84) / 6 = 23,39 / 6 = 3,89$.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyani, N. D., dan Sukerti, N. W. (2015), "Strategi Pengembangan Agrowisata Salak Di Desa Sebetan Kabupaten Karangasem", *Jurnal Pendidikan dan Kesejahteraan Keluarga*, Vol 4, hal. 244-252.
- Alegre, J., & Garau, J. (2010). *Tourist satisfaction and dissatisfaction. Annals of tourism research*, 37(1), 52-73.
- Arikunto, Suharsimi (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Baharuddin, A., Kasmita, M., dan Salam, R. (2016). *Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Daya Tarik Wisata Malioboro Kota Yogyakarta. Ad'ministrare*, 3(2), 107-112.
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). *Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality. Service quality: New directions in theory and practice*, 34(2), 72-94.
- Bowen, D., & Clarke, J. (2002). *Reflections on tourist satisfaction research: Past, present and future. Journal of Vacation Marketing*, 8(4), 297-308.
- Framke, W. (2002). *The Destination as a Concept: A Discussion of the Business-related Perspective versus the Socio-cultural Approach in Tourism Theory. Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 2 (2): 92-108.
- Friscarnela, R. B. (2018). Identifikasi Fungsi Kebun Raya Bogor Sebagai Ruang Terbuka Hijau (Rth) Publik. *Jurnal Online Mahasiswa (Jom) Bidang Perencanaan Wilayah & Kota*, 1(1).
- Ghozali, Imam, (2011), *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 20,00*. Universitas Diponegoro., Yogyakarta.
- Leiper, N. (1979). *The framework of tourism. Annals of Tourism Research*, 6(4), 390-407.

- Lew, A. A. (1987). *A Framework of Tourist Attraction Research*. *Annals of Tourism Research*, 14 (4): 553-75.
- Liu, C. H., & Yen, L. C. (2010). *The effects of service quality, tourism impact, and tourist satisfaction on tourist choice of leisure farming types*. *African Journal of Business Management*, 4(8), 1529-1545.
- Luthfi, R. R., & Suman, A. (2012). *Peran Pariwisata Terhadap Kesejahteraan Masyarakat di Sektor Lapangan Pekerjaan Dan Perekonomian Tahun 2009–2013 (Studi Kasus: Kota Batu)*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(2).
- Margaret, A. (2011). *Profil Wisatawan Museum Radya Pustaka Surakarta, Universitas Sebelas Maret, Surakarta*.
- Melinda, M. (2019). *Permasalahan Pengembangan Potensi Pariwisata*.
- Morgan, M., Lugosi, P., & Ritchie, J. B. (Eds.). (2010). *The tourism and leisure experience: Consumer and managerial perspectives (Vol. 44)*. Channel View Publications.
- Pendit S, Nyoman, (2003), *Ilmu Pariwisata, PT Pradnya Paramita, Jakarta*.
- Pizam, A., & Milman, A. (1993). *Predicting satisfaction among first time visitors to a destination by using the expectancy disconfirmation theory*. *International Journal of Hospitality Management*, 12(2), 197-209.
- Sarchers, M. M. V. (2004). *Kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut tempat kebugaran Olympia di kota Surakarta*.
- Sriyono, A. (2020). *Kiprah Kebun Raya Banua Dalam Menjalankan Lima Fungsi*. *Warta Kebun Raya*, 18(1), 34-48.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tondobala, L. (2012). *Kelayakan Pusat Kota Manado Sebagai Destinasi Pariwisata*. *Media Matrasain*, 9(3), 82-103.
- Wijono, D. (2014). *Tingkat Kepuasan Pengunjung Daya Tarik Wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta*. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 4(1), 22-35.
- Yu, X., Kim, N., Chen, C. C., & Schwartz, Z. (2012). *Are you a tourist? Tourism definition from the tourist perspective*. *Tourism Analysis*, 17(4), 445-457.