

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S., et all. (2014). *Public Tourism Infrastructure: Challenges in the Development and Maintenance Activities*. Malaysia: Universiti Sains Malaysia
- Abdurrajak, A. A. M., Suryono, & Gosal, P. H. (2018). Analisis Karakteristik dan Kebutuhan Infrastruktur Pariwisata Pada Lokasi Wisata Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 5(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/spasial/article/view/19096/18654>
- Adiwoso, N. S. (2021). *Buku Pedoman Standar Toilet Umum Sederhana Area Publik*. Asosiasi Toilet Indonesia. <https://www.asosiasitoilet-indonesia.org/wp-content/uploads/2021/03/Standard-Toilet-Umum-Sederhana-Area-Publik.pdf>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 2302-2698. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap>
- Ananto, O. (2018). Persepsi Pengunjung pada Objek Wisata Danau Buatan Kota Pekanbaru. *Jurnal Organisasi dan Manajemen Fisip*, 5(1), 1-11.
- Apriliyanti, E., Hidayah, S., & Zainurossalamia, S. Z. (2020). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Citra Destinasi dan Sarana Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan Citra Niaga sebagai Pusat Cerminan Budaya Khas Kota Samarinda. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 145-153.
- Armistead, C. G., & Clark, G. (1999). *Customer Service and Support (Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan)*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Arwandi. (2016). *Studi Peningkatan Sarana dan Prasarana Kawasan Objek Wisata Pantai Pa'badilang Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar* [Bachelor thesis, UIN Alauddin Makassar].
- Asdhiana, I. M. (2016, 5 Mei). *Gebrakan Presiden Jokowi Gairahkan Sektor Pariwisata*. Kompas.com. <https://travel.kompas.com/read/2016/05/28/201600127/Gebrakan.Presiden.Jokowi.Gairahkan.Sektor.Pariwisata?page=all>
- Australia Tourism & Transport Forum. (2008). *Tourism Infrastructure Policy & Priorities*. <https://www.ttf.org.au/wp-content/uploads/2016/06/TTF-Tourism-Infrastructure-Priorities-2012.pdf>

- Bagiastra, I. K., & Damayanti, S. L. P. (2021). Ketersediaan dan Pengelolaan Toilet Umum di Obyek Wisata dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pariwisata. *Open Journal System*, 15(6), 4612-4613. <http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>
- Barumbun, L.A., & Patahuddin, M. R. R. (2017). Objek Wisata Ke'te Kesu. *Jurnal Pattingalloang*, 5(2).
- Chaerunisa, S. F., & Yuniningsih, T. (2020). *Analisis Komponen Pengembangan Pariwisata Desa Wisata Wonolopo Kota Semarang* [Bachelor thesis, Universitas Diponegoro].
- Cooper, C. (1993). *Tourism: Principles & Practise*. England : Longman Group Limited.
- Familoni, K. A. (2006). The Role of Economic and Social Infrastructure in Economic Development: A Global View. *Journal of Economic Perspectives*, 6(4), 11–32.
- Fatchan, A., dkk. (2016). *Potensi Objek Wisata Toraja Utara Berbasis Kearifan Lokal sebagai Sumber Materi Geografi Pariwisata* [Bachelor thesis, Universitas Negeri Malang].
- Goeldner, R. C., dan Ritchie, J. B. R. (2006). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies, 10<sup>th</sup> Edition*. New Jersey : John Wiley and Sons.
- Hambali, R. B. R., & Setyowati, T. (2021). *Evaluasi Kualitas Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang Agrowisata (Studi Kasus Pada Agrowisata Bosaga Kabupaten Garut)*. Bandung: Politeknik Negeri Bandung.
- Hermawan, H., dkk. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Heryati, Y. (2019). Potensi Pengembangan Obyek Wisata Pantai Tapandullu di Kabupaten Mamuju. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Pembangunan*, 1(1).
- Hudson, W.R., Haas, R., dan Uddin, W. (1997). *Infrastructure Management: Integrating Design, Construction, Maintenance, Rehabilitation, and Renovation*. New York : McGraw– Hill.
- Humas. (2021). *Desa Wisata Nglanggeran Raih Gelar UNWTO Best Tourism Village*. Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. <https://setkab.go.id/desa-wisata-nglanggeran-raih-gelar-unwto-best-tourism-village/>

- Inskeep, E. (2014). *Tourism Planning and Integrated Sustainable Development Approach*. New York : Van Nostrand Reinhold.
- Ismayanti, M. (2021) Dasar-dasar Pariwisata sebuah Pengantar. <http://repository.usahid.ac.id/id/eprint/322>
- Kodoatie, R. J. (2005). *Pengantar Manajemen Infrastruktur*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. PT Index
- Laporan Kinerja Kementerian Pariwisata Tahun 2019
- Negara, I. M. W. S., dkk. (2019). *Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Serangan Denpasar Bali*. Bali: Universitas Udayana.
- Niemah, F. K. (2014). Persepsi Wisatawan Mancanegara Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Di Candi Prambanan. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 6(1).
- Nuha, N. (2018). *Analisis Kelayakan Air Terjun Curup Maung sebagai Objek Wisata di Kecamatan Gumay Ulu Kabupaten Lahat Sumatera Selatan* [Bachelor thesis, Politeknik Negeri Sriwijaya].
- Nuraeni. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab* [Bachelor thesis, Universitas Singaperbangsa Karawang].
- Nurhidayat, M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu Kabupaten Bandung Barat* [ Bachelor thesis, Universitas Pasundan].
- Panuntun, D. (2017). *Hubungan antara Kemampuan Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Karyawan Bagian Tata Usaha di Universitas Muhammadiyah Purwokerto* [Bachelor thesis, Univerisitas Muhammadiyah Purwokerto].
- Patandianan, M. V., & Hiroyuki, S. (2020). Importance and performance of streetscapes at a tourism destination in Indonesia: The residents' perspectives. *Frontiers of Architectural Research* (2020)9, 641-655. <https://doi.org/10.1016/j.foar.2020.05.006>
- Pendit, N. S. (2003). *Pengantar Ilm Pariwisata*. Jakarta : PT. Pradnya Paramita.

- Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Petunjuk Operasional Pengelolaan Dana Alokasi Khusus Fisik Bidang Pariwisata
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Pariwisata
- Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis Kementerian Pariwisata Tahun 2015-2019
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional 2010-2025
- Permatasari, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Go-jek Kota Bandung* [Bachelor thesis, Universitas Pasundan].
- Putra, D. T. (2019). Infrastruktur Pendukung Potensi Daya Tarik Wisata berdasarkan Segmen Wisatawan di Eling Bening Ambarawa Kabupaten Semarang Jawa Tengah. *Jurnal Gemar Wisata*, 15(3).
- Putro, S. W., Semuel, H., Brahmana, & R. K. M. R. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Rozy, E. F., & Koswara, A. Y. (2017). Karakteristik Infrastruktur Pendukung Wisata Pantai Sanggar Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Teknik ITS*, 6(2).
- Saputra, S. C. (2021). *Motivasi dan Persepsi Pengunjung terhadap Objek Wisata Palembang Bird Park Kota Palembang Sumatera Selatan* [Bachelor thesis, Universitas Muhammadiyah Palembang].
- Setiawan, N. (2007). *Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: Universitas Padjajaran
- Sinaga, D. R. (2017). *Strategi Pengembangan Infrastruktur Penunjang Pariwisata di Kawasan Wisata Pantai Jumiang Kabupaten Pemekasan* [Bachelor thesis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember].
- Soekadijo, R. G. (1996). *Anatomi Pariwisata: Memahami Pariwisata sebagai "System Linkage"*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

- Sopiyanti, F. R. (2021). *Analisis Kunjungan Wisatawan ke Pantai Pangandaran Kabupaten Pangandaran* [Bachelor thesis, Universitas Pangandaran].
- Spillane, J. J. (1997). *Pariwisata Indonesia dan Perkembangannya*. Yogyakarta : Kanisius.
- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : Kanisius.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: P. Alfabet
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suharyanto, A. (2022). *Belajar dari Desa Wisata Terbaik Dunia Nglanggeran*. Detik.com. <https://news.detik.com/kolom/d-5901574/belajar-dari-desa-wisata-terbaik-dunia-nglanggeran>
- Suryadana, M. L., & Vanny, O. (2015). *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Suwantoro, G. (2004). *Dasar-dasar Pariwisata*. Bengkulu: ANDI.
- Suwena, I. K., & Widyatmaja, I. G. N. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Pustaka Larasan.
- Swiss Contact Wisata II. (2015). *Exit Survey: Laporan Analisis Survey Kepuasan Pelanggan 2015*.
- Tangdilintin, L. (1989). *Legenda Objek-objek Wisata di Tana Toraja*. Ujung Pandang : Dewan Kesenian Makassar.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F., (2016). *Pelayanan, Kualitas, dan Kepuasan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tingginehe, A. M., Judy, O. W., & Cynthia, E. V. W. (2019). Perencanaan Pariwisata Hijau di Distrik Roon Kabupaten Teluk Wondama, Papua Barat. *Jurnal Spasial*, 6(2) 2442-3262.
- Wahyuchrisetiawan, Y. G. (2018). *Arahan Pengembangan Infrastruktur Prioritas pada Wisata Pantai teluk Hii jau, Desa sarongan Kabupaten Banyuwangi* [Bachelor thesis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember].
- Widia, N. F. (2018). *Pesona Abad Ke-17 di Desa Bibury, Inggris*. Hipwee.com. <https://www.hipwee.com/list/pesona-abad-ke-17-di-desa-bibury-inggris/>

- World Tourism Organization. (2020). *Glossary of Tourism Terms*.  
<https://www.unwto.org/tourism-data/unwto-tourism-dashboard>
- Wuisang, C. E. V., dkk. (2016). *Analisis Kebutuhan Prasarana dan Sarana Pariwisata di Danau Uter Kecamatan Aitinyo Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat*. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Wulandari, E. (2015). *Strategi Pengembangan Pariwisata Kecamatan Badau Kabupaten Belitung* [Bachelor thesis, Universitas Islam Bandung].
- Yoeti, A. O. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Yuliana, D. D., dkk. (2020). *Kesiapan Infrastruktur Pendukung pada Destinasi Wisata dalam Mewujudkan Sustainable Tourism Development*. Bangka Belitung: Universitas Bangka Belitung.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York : MC. Graw Hill.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Dwayned, D.G. (2006). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm 4<sup>th</sup> Edition*. Singapore : McGraw-Hill.

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN****PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN INFRASTRUKTUR PENUNJANG DI OBJEK  
WISATA KE'TE KESU, KABUPATEN TORAJA UTARA**

Kuesioner penelitian persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan infrastruktur penunjang di Objek Wisata ke'te Kesu ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan wisatawan saat melakukan kunjungan di Objek Wisata Ke'te Kesu. Data terkait persepsi wisatawan ini dibutuhkan untuk pemenuhan kebutuhan data Tugas Akhir peneliti yang berjudul "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Infrastruktur Penunjang di Objek Wisata Ke'te Kesu, Kabupaten Toraja Utara."

Oleh sebab itu, mohon kesediaan untuk memberi tanggapan terkait pernyataan-pertanyaan di bawah ini. Sebelumnya, harap untuk mengisi identitas responden di bawah ini.

1. Nama : \_\_\_\_\_
2. Usia : ...Th
3. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
4. Alamat Asal/ Domisili :  Kabupaten Toraja Utara  
 Luar Kabupaten Toraja Utara;  
Sebutkan:.....
5. Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  
 PNS/ABRI  
 Pegawai Swasta  
 Wiraswasta  
 Pensiun  
 Lainnya, sebutkan: .....
6. Tahun berkunjung ke Objek Wisata Ke'te Kesu:  2016  
 2017  
 2018  
 2019

2020

 Lainnya

Sebutkan:.....

7. Tujuan kunjungan anda ke Objek Wisata Ke'te Kesu:

### **Petunjuk Pengisian untuk Menjawab Pertanyaan Penelitian 2**

- Berikan tanda centang (√) pada skala tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang menurut anda mewakili kualitas pelayanan infrastruktur penunjang di Objek Wisata Ke'te Kesu.
- Skala tingkat kepentingan dan kepuasan dalam kuesioner ini dibuat dengan skor 1-5, yaitu sebagai berikut:
  - Skor 1 : Sangat Tidak Penting (STP) dan Sangat Tidak Puas (STP)
  - Skor 2 : Kurang Penting (KP) dan Kurang Puas (KP)
  - Skor 3 : Cukup (C)
  - Skor 4 : Penting (P) dan Puas (P)
  - Skor 5 : Sangat Penting (SP) dan Sangat Puas (SP)
- Contoh: untuk pernyataan **tersedianya toilet umum yang berbeda untuk pria dan wanita**, saya merasa **sangat penting**, maka silakan memberikan centang pada **skor 5 (sangat penting)** dan saya merasa puas, maka berikan centang pada **skor 5 (sangat puas)**.

### **Silakan memberikan tanggapan terkait pernyataan di bawah ini**

1. Fasilitas Perbelanjaan dan Kuliner

Tingkat Kepentingan					Pernyataan	Tingkat Kepuasan				
STP	TP	CP	P	SP		STP	KP	CP	P	SP
					Ketersediaan toko cinderamata yang menyediakan produk-produk khas Toraja					
					Ketersediaan rumah kopi yang menjual produk kopi khas Toraja					
					Ketersediaan rumah makan dan warung kelontong					



## 2. Fasilitas Peribadatan

Tingkat Kepentingan					Pernyataan	Tingkat Kepuasan				
STP	TP	CP	P	SP		STP	KB	CP	P	SP
					Ketersediaan mushola untuk menunaikan ibadah					

## 3. Fasilitas Informasi

Tingkat Kepentingan					Pernyataan	Tingkat Kepuasan				
STP	TP	C	P	SP		STP	KP	C	P	SP
					Ketersediaan pusat informasi pengunjung di dalam objek wisata					
					Ketersediaan gapura identitas sebelum memasuki objek wisata					
					Ketersediaan papan rambu petunjuk untuk mempermudah wisatawan menemukan lokasi yang ingin dituju (toilet, mushola, tempat parkir, dll)					

## 4. Fasilitas Sanitasi

Tingkat Kepentingan					Pernyataan	Tingkat Kepuasan				
STP	TP	C	P	SP		STP	KP	C	P	SP
					Ketersediaan toilet umum yang berbeda untuk pria dan Wanita					
					Ketersediaan tempat sampah organik dan non organic					

## 5. Fasilitas Keamanan dan Keselamatan

Tingkat Kepentingan					Pernyataan	Tingkat Kepuasan				
STP	TP	C	P	SP		STP	KP	C	P	SP
					Ketersediaan pos jaga keamanan					
					Ketersediaan kotak P3K untuk pertolongan pertama bagi wisatawan yang membutuhkan					

## 6. Fasilitas Pejalan Kaki

Tingkat Kepentingan					Pernyataan	Tingkat Kepuasan				
STP	TP	C	P	SP		STP	KP	C	P	SP
					Ketersediaan pagar pengaman di lokasi rawan bahaya					
					Ketersediaan lampu jalan					
					Ketersediaan <i>hand drails</i>					
					Ketersediaan gazebo sebagai tempat duduk/istirahat bagi wisatawan					

## 7. Fasilitas Parkir

Tingkat Kepentingan					Pernyataan	Tingkat Kepuasan				
STP	TP	C	P	SP		STP	KP	C	P	SP
					Ketersediaan area parkir mobil					
					Ketersediaan area parkir motor					
					Ketersediaan area parkir bus					

## CURRICULUM VITAE



### DATA PRIBADI

Nama	:	Wanda Kurnia Inri
Tempat, Tanggal lahir	:	Rantepao, 3 Juni 2000
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Agama	:	Kristen Protestan
Kewarganegaraan	:	Indonesia
Alamat sekarang	:	Jln. Poros Malino, Kabupaten Gowa
Golongan Darah	:	AB
Nomor HP	:	+6281327585696
Email	:	<a href="mailto:wandakurnia.wki@gmail.com">wandakurnia.wki@gmail.com</a>

### PENDIDIKAN FORMAL

Tahun	Sekolah	Tempat
2004-2005	TK Katolik St. Theresia	Rantepao, Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan
2005-2011	SD Kristen Rantepao V	Rantepao, Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan
2011-2014	SMP Negeri 2 Rantepao	Rantepao, Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan
2014-2017	SMA Stella Duce 2 Yogyakarta	DI Yogyakarta
2017-Sekarang	Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Hasanuddin	Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan

### PENGALAMAN ORGANISASI

Tahun	Organisasi/Komunitas	Jabatan
2017-2020	KMKO Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin	Anggota
2017-2020	KMKO Arsitektur	Anggota
2018-1019	HMPWK Universitas Hasanuddin	Anggota
2018-2020	MAJOR09 FT-UH	Anggotas

**KEGIATAN LAINNYA YANG PERNAH DIKUTI**

<b>Tahun</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Tingkat</b>	<b>Posisi</b>
2021	Seminar Nasional: “A Sequence to Resilience”, Archevent 2021, Program Studi Arsitektur, Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret	Nasional	Peserta
2021	Lokataalks#5 “Renewable Resources for Urban Climate Mitigation”	Nasional	Peserta
2021	International Symposium at Asia Youth International MUN Virtual Conference “Finding Strategy in Tackling Current Global Security Challenges”	Internasional	Peserta
2021	Delegate of The United Nations High Commisioner for Refugees (UNHCR) at Asia Youth International MUN Virtual Conference “Finding Strategy in Tackling Current Global Security Challenges”	Internasional	Delegasi
2023	ASEAN Data Science Explorers Enablement Session	International	Peserta