

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Vol. 1). CV. Penerbit Qiara Media.
- Adib Munawar dan Nawir. 2018. *Potensi Wisata Alam Dalam Kawasan Hutan., Pemanfaatan dan Pengembangan (Studi Kasus di Kabupaten Maros Sulawesi Selatan)*. Cetakan Pertama, Inti Mediatama. Makassar.
- Amri, H.R., R.T. Subagio dan Kusnadi. 2020. Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*. Vol 3(2). Hal 241 – 252
- BP3, 2011 Zonasi Gua-Gua Prasejarah Kabupaten Maros, 2011. Balai Pelestarian Peninggalan Purbakala Makassar
- C. Mowen, Jhon Michael Minnor. 2002. *Prilaku Konsumen*. Jakarta
- Chamidi, S. 2004. Kaitan antara Data dan Informasi Pendidikan dengan Perencanaan Pendidikan. *Jurnal pendidikan dan Kebudayaan*. (48)10.
- Fadlan Intan. 2012. *Pemetaan Potensi Situs-situs Gua di Kawasajnn Karst Maros-Pangkep, Sulawesi Selatan*. Kajian Arkeologi Publik. *Laporan Penelitian Arkeologi*. Jakarta: Pusat Penelitian Arkeologi Nasional Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Fahtira, V. N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)* (Doctoral dissertation, IAIN BENGKULU).
- Febriani, R. (2017) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam).” Makassar: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Hardiansyah, 2001, *Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Impementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, hlm.

- Hasan, S. M. 2016. Strategi Pengembangan Wisata Kota Cirebon Menuju Destinasi Utama Wisata Religi. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Husna, S., & Syukri, A. 2014. Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103– 111. Retrieved from journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/618.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Grasindo: Jakarta
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Koydat, (1983), *Pariwisata Akomodasi pendapatan Daerah*, Alfabeta: Bandung
- Kunandar. 2007. *Guru Professional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan Sukses Dalam Sertifikasi Guru*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Lestari, G. A., & Sudarijati, S. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN WISATA. *Jurnal Visionida*, 7(1). Hal 55
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.
- Massie et, Al. 2016. “Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Onjek Wisata
- Munawar, A. dan Nawir. 2018. *Potensi Wisata Alam dalam Kawasan Hutan, Pemanfaatan dan Pengembangan (Studi Kasus di Kabupaten Maros Sulawesi Selatan)*. Makassar: Inti Mediatama
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nugraha, R., A. Harsono, dan H. Adianto. 2014. Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. Vol 1(3). Hal 221 – 231
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml dan L. L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64. Hal 12 – 40

- Paturusi, Samsul A., (2001). *Perencanaan Tata Ruang Kawasan Pariwisata, Materi Kuliah Perencanaan Kawasan Pariwisata, Program Pasca Sarjana Universitas Udayana*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Payangan, Otto R. 2014. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. IPB Press. Bogor
- Prasetyo Dwi. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang. UNNES. Semarang
- Prasetyo, D. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang. *Skripsi Universitas Negeri Semarang*.
- Rad, N., Som, A., dan Zainuddin, Y. 2010. Service Quality and Patient's Satisfaction in Medical Tourism. *World Applied Sciences Journal*, 24(30), 24-30.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Slavin. R. 2011. *Couperative Learning*. Penerbit Nusa Media. Bandung
- Soekadijo, R. G. 2000. *Anatomi Pariwisata Memahami Pariwisata Sebagai Systemic Linkage*. Jakarata: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung: Alfabeta. Hal 5
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, p. 6-116
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumaru Endo Remboken." *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* Vol 16 no.
- Suparto.J. 2006. *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Bangsa Pasar*. Jakarta
- Suprato.J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta

- Supriatna, J. 2014. *Berwisata Alam di Taman Nasional*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Tjiptono, F. dan Greforius, Chandra. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management, Edisi Kedua*, Yogyakarta : Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Wiyanto, A., & Gusti, Y. K. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Bukit Wisata Pule Payung Kulon Progo Yogyakarta* (Doctoral dissertation, STIE Widya Wiwaha).

LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Kegiatan



Fasilitas 1 Tempat menginap/ Resort



Fasilitas 2 Kamar Mandi area belakang kawasan

Fasilitas 3 Gazebo



Fasilitas 4 Sarana Informasi



Fasilitas 5 Peta Kawasan



Gambar 5 Kegiatan Pengisian Kuisisioner



Gambar 6 Papan Informasi Kawasan Taman Prasejarah Leang Leang

Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TAMAN PRASEJARAH LEANG LEANG, TAMAN NASIONAL BANTIMURUNG

Peneliti : Erika Septiani Yusuf
Institusi : Fakultas Kehutanan Universitas Hasanuddin
Email : Erikaseptiani61@gmail.com
No. Kuisisioner :

Identitas Responden :

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
4. Domisili :
5. Pekerjaan :
 - a. Pelajar/ Mahasiswa
 - b. PNS
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Lain – lain
6. Jarak tempat tinggal ke tempat wisata
 - a. Kurang dari 25 Km
 - b. 25 -50 Km
 - c. 50 – 100 Km
 - d. Lebih dari 100 Km

A .Pilih satu jawaban yang menurut Anda paling tepat dengan memberi tanda (√) pada kolom jawaban. a. Sangat Puas (5), b Puas (4), Cukup Puas (3), Tidak Puas (2), Sangat Tidak Puas (1).

I	Pertanyaan Reliability (Keadaan)	1	2	3	4	5
1.	Petugas Taman Prasejarah Leang – leang memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan saya					
2.	Kemudahan dalam membeli dan mengakses tiket					
3.	Pengelola menjelaskan mengenai prosedur pelayanan dengan cepat					
4.	Ketersediaan tempat sampah yang di sediakan pengelola					
5.	Kemudahan dalam akses jalur keluar dan masuk objek wisata					
II	Pertanyaan Responsiveness (Daya Tanggap)	1	2	3	4	5
6.	Respon cepat pengelola ketika pengunjung menghubungi call center/ petugas setempat					
7.	Para petugas Taman Prasejarah Leang – leang terkesan sabar dalam memberikan pelayanan.					
8.	Para petugas cepat tanggap menghadapi masalah selama saya berada di Taman Prasejarah Leang Leang.					
9.	Pengelola cepat tanggap dalam melakukan evakuasi					
10.	Pengelola bersedia dan sanggup membantu pengunjung yang mengalami masalah atau kesulitan					
III	Pertanyaan Assurance (Jaminan)	1	2	3	4	5
11.	Terdapat standar oprasional prosedur (SOP) Evakuasi					
12.	Pengelola menguasai dengan baik informasi mengenai taman nasional					
13.	Dengan menikmati objek dan daya tarik wisata serta pelayanan yang diberikan, Saya mendapatkan kepuasan tersendiri.					

14.	Terdapat asuransi kecelakaan bagi pengunjung					
15.	Saya merasa aman saat berkunjung ke Taman Prasejarah LeangLeang.					
IV	Pertanyaan Empathy (Empati)					
16.	Komunikasi antara petugas dengan pengunjung berjalan lancar.					
17.	Permohonan maaf kepada pengunjung apabila terjadi suatu masalah					
18.	Petugas dan pengelola terkait peduli dan tanggap terhadap setiap keluhan saya					
19.	Petugas dan pengelola menyediakan waktu untuk para pengunjung untuk menyampaikan semua permasalahan.					
20.	Petugas bersedia mendengarkan semua yang disampaikan oleh setiap pengunjung.					
V	Pertanyaan Tangibles (Bukti Fisik)	1	2	3	4	5
21.	Tempat objek wisata yang saya kunjungi sangat menarik					
22.	Lokasi objek wisata cukup strategis					
23.	Informasi tentang Taman Prasejarah Leang- leang (peta lokasi, booklet, leaflet) sudah memadai dan mudah dipahami.					
24.	Sarana penunjang pada objek wisata sudah memadai (misalnya telepon, kios, souvenir, listrik, air bersih, tempat ibadah).					
25.	Kebersihan dan kenyamanan yang di berikan Taman Nasional					

Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data Kuisisioner

No.	Variabel	Tingkat Kepentingan (MIS)	Tingkat Kepuasan (MSS)	Weight Factors (WF)	Weight Score (WS)
<i>Reliability (Kehandalan)</i>					
1	Petugas Taman Prasejarah Leang – leang memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan saya	4,18	4,17	3,34	13,93
2	Kemudahan dalam membeli dan mengakses tiket	4,41	4,4	3,53	15,51
3	Pengelola menjelaskan mengenai prosedur pelayanan dengan cepat	3,8	3,8	3,04	11,54
4	Ketersediaan tempat sampah yang di sediakan pengelola	4,22	4,19	3,37	14,13
5	Kemudahan dalam akses jalur keluar dan masuk objek wisata	4,53	4,53	3,62	16,40
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>					
1	Respon cepat pengelola ketika pengunjung menghubungi call center/ petugas setempat	3,94	3,93	3,15	12,38
2	Para petugas Taman Prasejarah Leang – leang terkesan sabar dalam memberikan pelayanan.	4,26	4,26	3,41	14,51
3	Para petugas cepat tanggap menghadapi masalah selama saya berada di Taman Prasejarah Leang Leang.	4,08	4,07	3,26	13,27
4	Pengelola cepat tanggap dalam melakukan evakuasi	4,05	4,05	3,24	13,11
5	Pengelola bersedia dan sanggup membantu pengunjung yang mengalami masalah atau kesulitan	4,17	4,14	3,33	13,80
<i>Assurance (Jaminan)</i>					
1	Terdapat standar oprasional prosedur (SOP) Evakuasi	3,94	3,94	3,15	12,41
2	Pengelola menguasai dengan baik informasi mengenai taman nasional	4,34	4,34	3,47	15,06
3	Dengan menikmati objek dan daya tarik wisata serta pelayanan yang diberikan, Saya mendapatkan kepuasan tersendiri.	4,36	4,32	3,49	15,06
4	Terdapat asuransi kecelakaan bagi pengunjung	3,54	3,54	2,83	10,02
5	Saya merasa aman saat berkunjung ke Taman Prasejarah LeangLeang.	4,19	4,19	3,35	14,03
<i>Emphaty (Empati)</i>					

1	Komunikasi antara petugas dengan pengunjung berjalan lancar.	4,21	4,21	3,37	14,17
2	Permohonan maaf kepada pengunjung apabila terjadi suatu masalah	4,05	4,05	3,24	13,11
3	Petugas dan pengelola terkait peduli dan tanggap terhadap setiap keluhan saya	4	3,97	3,20	12,69
4	Petugas dan pengelola menyediakan waktu untuk para pengunjung untuk menyampaikan semua permasalahan.	3,96	3,93	3,17	12,44
5	Petugas bersedia mendengarkan semua yang disampaikan oleh setiap pengunjung.	4,08	4,08	3,26	13,31
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>					
1	Tempat objek wisata yang saya kunjungi sangat menarik	4,62	4,58	3,69	16,91
2	Lokasi objek wisata cukup strategis	4,32	4,31	3,45	14,88
3	Informasi tentang Taman Prasejarah Leang-leang (peta lokasi, booklet, leaflet) sudah memadai dan mudah dipahami.	4,36	4,36	3,49	15,20
4	Sarana penunjang pada objek wisata sudah memadai (misalnya telepon, kios, souvenir, listrik, air bersih, tempat ibadah).	3,97	3,95	3,17	12,54
5	Kebersihan dan kenyamanan yang di berikan Taman Nasional	4,35	4,33	3,48	15,06
Total		103.93	103.64	-	415.84
Nilai CSI		83.17%			