



## PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP FASILITAS OBJEK WISATA DATARAN TINGGI DIENG PROVINSI JAWA TENGAH

Oleh,  
**Fredy Noitolo Zebua**

Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Pasundan, Bandung  
email : [zebuafredy87@yahoo.com](mailto:zebuafredy87@yahoo.com)

### ABSTRAK

*Dataran Tinggi Dieng merupakan salah satu kawasan strategis pariwisata nasional di Provinsi Jawa Tengah berdasarkan Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional. Dataran Tinggi Dieng merupakan salah satu kawasan wisata andalan di Provinsi Jawa Tengah. Dilihat dari ketersediaan fasilitas wisata di kawasan objek wisata Dataran Tinggi Dieng tidak sesuai dengan kebutuhan pengunjung kawasan wisata. Oleh sebab itu studi ini bertujuan untuk menghasilkan suatu gambaran tentang persepsi wisatawan terhadap fasilitas wisata sehingga menghasilkan kebutuhan, prioritas pengembangan serta tingkat kepuasan dan kepentingan yang berdasarkan pada persepsi wisatawan. Identifikasi persepsi wisatawan terhadap fasilitas objek wisata dilihat berdasarkan karakteristik wisatawan dan komponen fasilitas objek wisata yaitu akomodasi, sarana makan dan minum, sarana belanja, fasilitas umum wisata dan fasilitas jasa wisata. Teknik analisis yang digunakan yaitu standar kebutuhan wisata, Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. Dari hasil identifikasi persepsi wisatawan terhadap fasilitas objek wisata dapat diketahui fasilitas yang belum sesuai dengan kebutuhan pengunjung wisata dan tingkat kepuasan wisata terhadap fasilitas sehingga diperlukan peningkatan kualitas produk wisata tersebut. Dengan mengacu penilaian dan analisis inilah diperoleh gambaran kebutuhan dan persepsi pengunjung wisata terhadap fasilitas wisata di kawasan objek wisata Dataran Tinggi Dieng.*

*Kata Kunci : Wisata, Fasilitas, Persepsi*

### ABSTRACT

*Dieng Plateau is one of the strategic areas of national tourism in Central Java Province based on the National Tourism Development Master Plan. Dieng Plateau is one of the mainstay tourist areas in Central Java Province. Judging from the availability of tourist facilities in the area of Dieng Plateau attractions are not in accordance with the needs of tourist areas. Therefore, this study aims to produce a description of the perception of tourists to tourism facilities resulting in needs, development priorities and levels of satisfaction and interests based on the perception of tourists. The identification of tourist perception toward tourist facility is seen based on the characteristics of tourists and the component of tourism object that is accommodation, food and drink facilities, shopping facilities, public facilities and tourist services. The analysis technique used is the standard of travel needs, Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index. From the results of identification of tourist perceptions of tourism object facilities can be known that the facility has not been in accordance with the needs of tourist visitors and the level of tourist satisfaction to the facility so that the required improvement of the quality of tourism products. With reference to the assessment and analysis is obtained picture of the needs and perceptions of visitors to tourism facilities in the area of Dieng Plateau attractions.*

*Kata Kunci : Tourism, Facilities, Perception*

## I. PENDAHULUAN

Peran ketersediaan fasilitas sangat penting dalam kegiatan kepariwisataan. Penyediaan fasilitas merupakan salah satu permasalahan yang sering terjadi di kawasan pariwisata. Kurangnya penyediaan fasilitas pariwisata menyebabkan ketertarikan wisatawan. Kurangnya penyediaan fasilitas pariwisata menyebabkan ketertarikan wisatawan berkurang untuk mengunjungi kawasan wisata tersebut.

Persepsi menjadi pendorong motivasi wisatawan melakukan perjalanan wisatanya. Persepsi wisatawan dapat menentukan perilaku dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata secara spesifik dan dapat memberikan informasi dalam menginprovisasi daya tarik serta fasilitas wisata. Persepsi wisatawan terhadap produk pariwisata menunjukkan tingkat ketersediaan atau pelayanan masing-masing produk wisata tersebut terhadap kegiatan wisata. Variabel persepsi ditujukan untuk meneliti jenis dari bagian komponen pariwisata yang diminati atau yang dibutuhkan oleh wisatawan. Persepsi pengunjung/wisatawan sangat mempengaruhi penentuan kebutuhan objek daya tarik dan sarana pelayanan wisata yang nantinya akan dikembangkan. Persepsi wisatawan merupakan salah satu hal yang penting dalam suatu pengembangan destinasi pariwisata.

Dataran Tinggi Dieng merupakan salah satu Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) yang berada di Provinsi Jawa Tengah yang terletak diantara dua kabupaten yaitu kabupaten Banjarnegara dan Kabupaten Wonosobo. Dengan geografis wilayah pegunungan. Dataran Tinggi Dieng memiliki daya tarik wisata alam terutama wisata puncak gunung, telaga, Kawah serta wisata sejarah dan budaya yang merupakan daya tarik wisata yang dapat memanjakan para wisatawan yang berkunjung di dataran Tinggi Dieng.

Dalam Rencana Induk Perencanaan Pembangunan Kepariwisata Nasional (RIPPARNAS Tahun 2010), wilayah Provinsi Jawa Tengah ditetapkan sebagai salah satu destinasi pariwisata nasional (DPN), DPN tersebut terdiri dari kawasan pengembangan pariwisata nasional (KPPN) dan Kawasan strategis pariwisata nasional (KSPN). Wisata Dataran Tinggi Dieng ditetapkan sebagai KSPN Dieng dan Sekitarnya dengan kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata nasional yang mempunyai pengaruh penting dalam satu

aspek atau lebih, seperti : pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, pertumbuhan sumber daya alam, daya dukung lingkungan hidup, serta pertahanan dan keamanan.

Berdasarkan kebijakan pemerintah tentang pengembangan potensi pariwisata daerah melalui pengembangan kawasan strategis pariwisata nasional (KSPN), kawasan objek wisata Dataran Tinggi Dieng akan dikembangkan dengan beberapa strategi pengembangan yaitu: (1) Pengembangan dan penguatan daya tarik wisata berbasis potensi lokal secara berkelanjutan, (2) Peningkatan daya dukung wilayah dan peran serta masyarakat lokal untuk menunjang kepariwisataan, (3) Penciptaan iklim usaha yang kondusif dan berpihak pada peningkatan kapasitas ekonomi masyarakat lokal, (4) Peningkatan kapasitas industri kepariwisataan yang berkarakter budaya lokal, (5) berkelanjutan, dan berdaya saing, (6) Sistem pemasaran yang terintegrasi dan inovatif, (7) Pengembangan kebijakan lintas sektoral / lintas regional untuk pengembangan kepariwisataan (Rencana Induk KSPN Dieng dan Sekitarnya, Tahun 2016).

Dilihat dari jumlah wisatawan yang berkunjung setiap tahunnya semakin meningkat mencapai 1.005.534 wisatawan, (Biro Pusat Statistik, 2015). Sementara pada tahun 2014 terdapat 863.174 wisatawan. Peningkatan kunjungan wisatawan ini membuat kebutuhan penyediaan fasilitas pariwisata semakin meningkat baik berdasarkan ketersediaan maupun persepsi pengunjung, terutama di Dataran Tinggi Dieng yang merupakan salah satu tempat kunjungan wisatawan. Namun, ketersediaan fasilitas wisata di kawasan wisata Dataran Tinggi Dieng tidak sebanding ketersediaannya dengan jumlah wisatawan yang berkunjung. Dari hal tersebut maka dilakukan penelitian mengidentifikasi Persepsi Wisatawan Terhadap Fasilitas Objek Wisata Dataran Tinggi Dieng Provinsi Jawa Tengah untuk melihat tingkat kepuasan dan kepentingan wisatawan berdasarkan kebutuhan dan persepsi wisatawan terhadap fasilitas wisata.

Kawasan wisata Dataran Tinggi Dieng merupakan salah satu tujuan wisata di kabupaten Banjarnegara dan kabupaten Wonosobo. Dilihat dari jumlah wisatawan yang berkunjung di kawasan wisata Dataran Tinggi Dieng pada tahun 2014-2015 mengalami peningkatan mencapai 142.360 wisatawan, hal ini menyebabkan kebutuhan akan

pelayanan dan penyediaan fasilitas wisata meningkat, dari kondisi eksisting terjadi ketidakseimbangan antara ketersediaan dengan permintaan fasilitas wisata seperti ketersediaan Akomodasi (Hotel dan *Homestay*), Sarana makan dan Minum, Sarana Perbankan yang belum terpenuhi ketersediaannya dan lain-lain. Dilihat dari informasi tersebut maka diperlukan analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan serta ketersediaan fasilitas objek wisatawan Dataran Tinggi Dieng sehingga teridentifikasinya prioritas pengembangan fasilitas objek wisata berdasarkan persepsi wisatawan, untuk menjawab hal tersebut :

- Bagaimana kondisi fasilitas objek wisata berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan wisatawan terhadap fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng?
- Bagaimana prioritas pengembangan fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng ?

Untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan dan kepuasan wisatawan terhadap fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng Provinsi Jawa tengah berdasarkan persepsi wisatawan sehingga dapat teridentifikasinya prioritas pengembangan fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng.

## II. TEORI PARIWISATA

### 2.1 Persepsi Wisatawan

Persepsi wisatawan adalah pandangan wisatawan terhadap sesuatu. Suatu objek wisata harus meningkatkan kualitas objek menjadi lebih baik guna mendapatkan persepsi positif. Persepsi dalam dunia pariwisata merupakan pendapat atau cara pandang wisatawan dalam memahami suatu destinasi wisata. Dalam industri pariwisata setiap wisatawan memiliki kepribadian masing-masing sehingga dalam melihat fenomena yang ada dan mereka memiliki persepsi masing-masing.

Persepsi merupakan suatu ungkapan wisatawan melalui penginderaan terhadap sesuatu objek yang dinilai, yang sifatnya subjektif atau lebih pada pengungkapan nilai-nilai individual. Dalam studi persepsi wisatawan terhadap komponen wisata, dimana terdapat persepsi terhadap alternatif liburan dan macam-macam tujuan wisata dikondisikan dalam tiga komponen penting (Murphy 1985) yaitu :

### 1. Pengalaman pribadi

Elemen pengalaman masa lalu dan penuturan orang, mempengaruhi penilaian individu terhadap petualangan yang telah atau yang dilakukan

### 2. Preferensi

Preferensi individual yang mencerminkan nilai kepribadian individu mengarah proses pencarian bentuk-bentuk kepuasan atau kesenangan yang spesifik.

### 3. Cerita dari orang lain

Ketiga elemen ini yang menjadi dasar untuk meneliti persepsi pengunjung atau wisatawan sebagai bagian dari sisi permintaan terhadap komponen-komponen pariwisata. Perjalanan wisata yang dilakukan seseorang yang terjadi karena adanya kebutuhan tertentu dan ketersediaan daya tarik wisata.

Menentukan perilaku pengunjung dan tingkat kepuasan mereka terhadap objek wisata secara spesifik dapat memberikan informasi dalam menginformasikan wisata. Persepsi wisatawan terhadap produk pariwisata menunjukkan tingkat ketersediaan atau pelayanan masing-masing produk wisata tersebut terhadap kegiatan wisata. Variabel persepsi ditunjukkan untuk meneliti jenis dari bagian komponen pariwisata yang disukai atau yang dibutuhkan oleh wisatawan

### 2.2 Fasilitas Pariwisata

Fasilitas pariwisata merupakan pelengkap dari tujuan wisata yang dibutuhkan untuk melayani wisatawan yang berkunjung pada suatu tempat wisata. Pembangunan fasilitas wisata tentunya diseimbangi dengan kebutuhan wisatawan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Kebutuhan fasilitas wisata juga dapat dilihat dari tingkat kunjungan setiap tahunnya, hal tersebut agar bisa memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan wisatawan.

Penyediaan fasilitas wisata untuk wisatawan bisa menjadi sebagai daya tarik tersendiri dalam suatu tempat wisata. Menurut Inskip, 1991 menyebutkan fasilitas dan pelayanan pariwisata meliputi

- a. Akomodasi
- b. Tempat Makan dan Minum
- c. Tempat Belanja
- d. Fasilitas Umum Wisata
- e. Fasilitas Jasa Wisata

### III. METODOLOGI PENELITIAN

Pada dasarnya studi ini bertujuan untuk melihat persepsi wisatawan terhadap pelayanan fasilitas wisata Dataran Tinggi Dieng. Metode pendekatan yang digunakan untuk mengkaji penelitian ini yaitu melihat pendekatan deskriptif kuantitatif dan persepsi wisatawan terhadap penilaian kepuasan fasilitas wisata di Dataran Tinggi Dieng.

Pembobotan yang dilakukan digunakan rumus sebagai berikut:

$$(5xSP) + (4xP) + (3xB) + (2xTP) + (1xSTP).....(1)$$

Pembobotan dilakukan terhadap jumlah wisatawan serta rangking penilaian kepuasan dan kepentingan dilakukan sebagai berikut:

#### Penilaian Tingkat Kepuasan

Sangat Puas	=	0 - 0,8
Puas	=	0,9 - 1,6
Biasa	=	1,7 - 2,4
Tidak Puas	=	2,5 - 3,2
Sangat Tidak Puas	=	> 3,3

#### Penilaian Tingkat Kepentingan

Sangat Penting	=	1 - 1,8
Penting	=	1,81 - 2,6
Biasa	=	2,61 - 3,2
Tidak Penting	=	3,21 - 4
Sangat Tidak Penting	=	> 4

### IV. PEMBAHASAN DAN HASIL

#### 4.1 Persepsi Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata

Berdasarkan hasil persepsi wisatawan terhadap fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng bahwa wisatawan merasa sangat puas terhadap variabel harga barang di tempat belanja dan ketersediaan sarana peribadatan.

Sedangkan wisatawan merasa bahwa terdapat beberapa variabel fasilitas wisata yang sangat penting untuk disediakan di sekitar kawasan wisata yaitu Ketersediaan Sarana Penginapan, Kualitas dan kelengkapan fasilitas penginapan, Harga Penginapan, Ketersediaan Sarana Makan dan Minum, Ketersediaan Menu Makanan, Harga Makanan, Ketersediaan Sarana Toilet Umum, Ketersediaan Fasilitas Keuangan, Pelayanan Pusat Informasi, Ketersediaan Pos Pengawasan Keselamatan, Pelayanan pengawasan keselamatan.

Berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan sedang terdapat pada variabel Ketersediaan Sarana Belanja, Ketersediaan Barang-Barang di Tempat Belanja, Kondisi Sarana Peribadatan, Kondisi Sarana Toilet Umum, Ketersediaan Tempat Parkir, Pelayanan Biro Perjalanan, Ketersediaan Biro Perjalanan.

Perhitungan Nilai Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap fasilitas wisata di kawasan wisata Dataran Tinggi Dieng (Lihat Tabel 1 dan Gambar 1).

$$CSI = \frac{338,79}{5 \times 95,52} \times 100\% = 70,94\% .....(2)$$

Nilai CSI sebesar 70,94 %, hal ini menggambarkan wisatawan merasa cukup puas terhadap fasilitas yang ada di kawasan objek wisata Dataran Tinggi Dieng, namun perlu adanya perbaikan terhadap pelayanan fasilitas yang belum sesuai dengan keinginan wisatawan untuk meningkatkan pelayanan wisata dimasa yang akan datang.

#### 4.2 Prioritas Pengembangan Fasilitas Wisata Dataran Tinggi Dieng

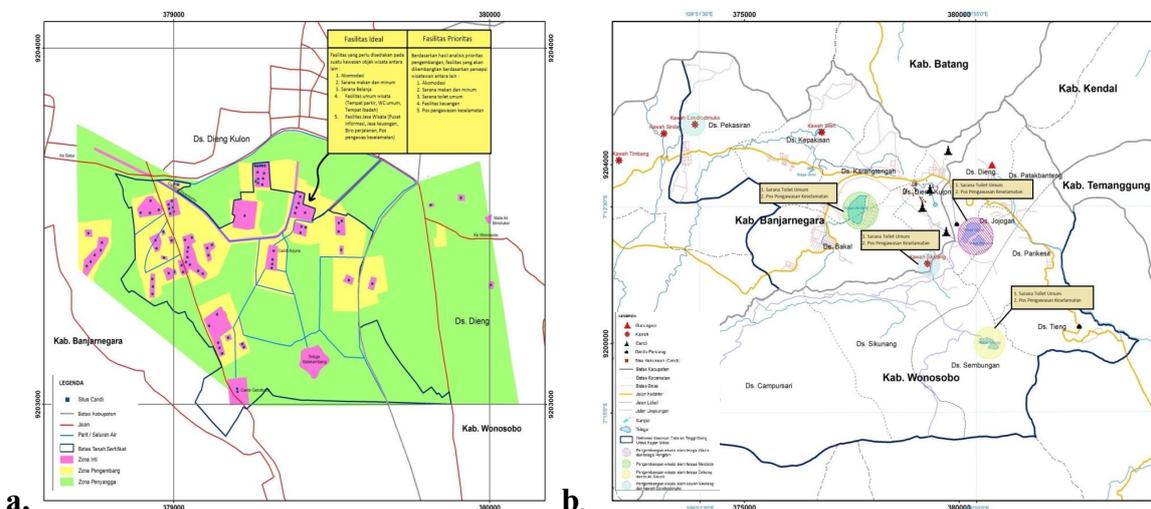
Penentuan prioritas pengembangan fasilitas wisata Dataran Tinggi Dieng dilihat berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan wisatawan terhadap fasilitas tersebut. Untuk menyusun prioritas pengembangan fasilitas perlu dilihat beberapa analisis dan standar minimal fasilitas wisata. **Tabel 2** merupakan tabel penilaian berdasarkan standar minimal, kondisi eksisting dan analisis zonasi kawasan wisata.

Berdasarkan **Tabel 2** dijelaskan bahwa fasilitas yang perlu di kembangkan dan ditingkatkan kualitas dan ketersediaannya yaitu sarana akomodasi, sarana makan dan minum, sarana toilet umum, fasilitas keuangan dan pos pengawas keselamatan. Berdasarkan peraturan zonasi kawasan wisata Dataran Tinggi Dieng seluruh pengembangan fasilitas wisata dipusatkan pada zona pengembangan kawasan cagar budaya serta pembangunan fisik fasilitas berdasarkan model arsitektur lokal yang melekat pada kawasan wisata Dataran Tinggi Dieng sebagai pusat peradaban agama hindu tertua di Indonesia.

Tabel. 2 Prioritas Pengembangan Fasilitas Wisata Kawasan Wisata Dataran Tinggi Dieng

Fasilitas Wisata	Standar Minimal	Kondisi Eksisting	Zonasi	Kesimpulan
Akomodasi	Adanya pelayanan penginapan (hotel, wisman, losmen, homestay dan lain-lain).	Di kawasan objek wisata dataran tinggi dieng terdapat 11 akomodasi <i>homestay</i> dan 34 hotel yang dapat melayani wisatawan yang berkunjung ke kawasan Kawasan objek wisata Dataran Tinggi Dieng.	Berdasarkan pembagian zonasi kawasan wisata Dataran Tinggi Dieng, sarana akomodasi diperuntukan pembangunannya di sekitar zona pengembangan (Cagar Budaya) tepatnya pada area aswatama. Untuk menciptakan lingkungan sarana akomodasi yang selaras dengan kondisi budaya setempat, maka ekspresi arsitektur bangunan pada kawasan Dieng diarahkan untuk menggunakan ekspresi arsitektur lokal, yaitu memiliki langgam arsitektur khas Hindu Jawa (Ornamen Candi Arjuna).	Penyediaan dan pengembangan sarana akomodasi dikembangkan di daerah zonasi pengembangan kawasan cagar budaya dengan pengembangan arsitektur khas hindu jawa.
Sarana Makan dan Minum	Adanya pelayanan makanan dan minuman (restoran, rumah makan, warung nasi dan lain-lain).	Terdapat sekitar 11 kios makan di lokasi wisata dan 5 tempat makan dan minum di kawasan objek wisata Dataran Tinggi Dieng.	Berdasarkan pembagian zonasi kawasan wisata Dataran Tinggi Dieng, sarana makan dan minum diperuntukan pembangunannya di sekitar zona pengembangan tepatnya pada area aswatama.	Sarana makan dan minum akan dikembangkan penyediaannya disekitar kawasan pengembangan kawasan wisata cagar budaya
Sarana Toilet Umum	Adanya Fasilitas sanitasi dan kebersihan, seperti toilet umum, jasa binatu, dan tempat sampah.	Terdapat 15 unit toilet umum yang berfungsi di kawasan wisata Dataran Tinggi Dieng.	Sarana toilet umum diperuntukan pembangunannya di setiap zona pengembangan kawasan wisata cagar budaya dan kawasan wisata alam.	Sarana toilet umum disediakan di setiap kawasan objek wisata dan disediakan di atas zona pengembangan kawasan objek wisata.
Fasilitas Keuangan	Adanya bank (beberapa jumlah dan jenis bank dan ATM beserta sebarannya).	Terdapat 2 unit jasa keuangan dalam bentuk ATM di sekitar kawasan objek wisata Dataran Tinggi Dieng	Fasilitas Keuangan diperuntukan pembangunannya di setiap zona pengembangan kawasan wisata cagar budaya dan kawasan wisata alam.	Pengembangan dan penyediaan fasilitas keuangan disediakan disekitar kawasan objek wisata, khususnya di zona pengembangan wisata budaya.
Pos Pengawasan Keselamatan	Adanya jaminan keamanan yang didalamnya harus tersedia Pos pengawas keselamatan, petugas khusus keamanan, polisi wisata, rambu-rambu perhatian, pengarah wisatawan).	Tidak tersedia pos keamanan di sekitar kawasan wisata Dataran Tinggi Dieng	Pos Pengawas Keselamatan diperuntukan pembangunannya di setiap zona pengembangan kawasan wisata cagar budaya dan kawasan wisata alam	Pengembangan dan penyediaan Pos Pengawas Keselamatan disediakan di setiap kawasan objek wisata, pembangunannya berdasarkan zona pengembangan kawasan objek wisata.

Sumber : Hasil Analisis 2017



Gambar 1. Pengembangan Fasilitas dan Sebaran Fasilitas Kawasan Wisata Dieng  
 a. Gambar Pengembangan Fasilitas, b. Sebaran Fasilitas

## V. SIMPULAN

Berdasarkan perhitungan nilai tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata menghasilkan nilai *customer satisfaction index* sebesar 70,94 %, hal ini menggambarkan wisatawan merasa cukup puas terhadap fasilitas yang ada di kawasan objek wisata Dataran Tinggi Dieng.

Berdasarkan perhitungan nilai tingkat kepentingan variabel yang sangat penting untuk disediakan berdasarkan persepsi wisatawan meliputi ketersediaan sarana penginapan, kualitas dan kelengkapan fasilitas penginapan, harga penginapan, ketersediaan sarana makan dan minum, ketersediaan menu makanan, harga makanan, ketersediaan sarana toilet umum, ketersediaan fasilitas keuangan, pelayanan pusat informasi, ketersediaan pos pengawasan keselamatan, pelayanan pengawasan keselamatan. Sedangkan untuk fasilitas yang diprioritaskan dan dikembangkan serta ditingkatkan kualitas dan ketersediaannya yaitu sarana akomodasi, sarana makan dan minum, sarana toilet umum, fasilitas keuangan dan pos pengawas keselamatan.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Ridan, (2007). Identifikasi persepsi dan preferensi wisatawan terhadap ketersediaan fasilitas wisata di kawasan objek wisata Ciater. Tugas Akhir. Universitas Pasundan.
- Baud Bovy & Lawson., (1998). *Tourism and Recreation Development. A Handbook of Physical Planning*. New York. Taylor and Francis
- Gunawan, Dedi, (2005). Pengarahan Pengembangan Daya Tarik dan Sarana Wisata Berdasarkan Persepsi Pengunjung” (Studi kasus objek wisata situ Lengkong Panjalu kabupaten Ciamis). Tugas Akhir. Universitas Pasundan
- Gunn, Clare, (1998). *Tourism Planning*. New York. Taylor and Francis
- Hanafi, NizarIman dan Heru Purboyo Hidayat, (2011). Penilaian Pengunjung Terhadap Atraksi dan Fasilitas Objek Wisata Kebun Binatang Surabaya. Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota SAPPK, ITB.
- Inskeep, Edward, (1998). *Tourism Planning An Integrated and Sustainable Development Approach*. New York. Van Nostrand Reinhold
- Murphy, P. E., (1985). *Tourism A Community Approach*. New York and London. Routledge
- Oktavian, Wahyu dan Rita Nurmalina Suryana, (2006). Analisis Kepuasan Pengunjung dan pengembangan fasilitas Wisata Agro” (Studi kasus di kebun wisata Pasirmukti, Bogor). Jurnal Agro Ekonomi.
- Simond, John, (1978). *Earthscape a Manual of Environmental Planning*. McGraw Hail Book Company Inc
- Smith, Velene, (1989). *Host and Guests. The Anthropology Of Tourism*. Philadelphia University of Pennsylvania Press
- Thoha, Miftah, (1998). *Perilaku Organisasi*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persaja.
- Walgiot, Bimo, (1989). *Pengantar Psikologi Umum*. Penerbit Andi Yogyakarta
- Wibowo, (2013). *Perilaku Dalam Organisasi*. Penerbit PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Wirawan, Sarlito, (1995). *Teori-teori Psikologi Sosial*, Jakarta. Raja Grafindo
- Wulansari, Dwi, (2015). *Kualitas Pelayanan Fasilitas Wisata Pantai Tanjung Kelayang*. Tugas Akhir. Universitas Pasundan.
- Yoeti, Oka A., (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Penerbit Angkasa Bandung.
- Yoeti, Oka A., (2008). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Penerbit PT. Prandnya Paramita, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, Republik Indonesia, (2009). Undang-Undang Nomor 10 Tentang Kepariwisataan. Jakarta. Kementerian Pariwisata Republik Indonesia