

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
PENGUNJUNG UNTUK DATANG DI TAMAN WISATA
ALAM PUNTI KAYU**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagai Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi



Diajukan Oleh :

RATNA SARI

NPM. 1601110150

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

2020

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : RATNA SARI
Nomor Pokok/NIRM : 16.01.11.0150
Jurusan/ Program Studi : Ekonomi/Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Keputusan Pengunjung Untuk Datang di
Taman Wisata Alam Punti Kayu

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 14.10.20 Pembimbing I: Lusia Nargis SE.Msi
NIDN : 0222036101

Tanggal 14.10.20 Pembimbing II : Veny Maya Sari, SE, MM
NIDN : 0204078902

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ekonomi
Tanggal : 14. 10. 2020



Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN : 0205026401



PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ratna Sari
Nomor Pokok : 1601110150
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Ekonomi Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, September 2020



(Ratna Sari)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

➤ *MOTTO :*

- ✓ *Pendidikan sangat penting untuk meraih masa depan.*
- ✓ *Teruslah belajar dan jangan takut salah.*
- ✓ *Menyikapi sesuatu dengan sikap sabar dan berpikir tenang.*
- ✓ *Suatu permasalahan pasti ada solusinya.*
- ✓ *Lebih baik bersikap rendah hati dari pada sombong diri.*
- ✓ *Selalu bersyukur yang diberikan Tuhan kepada kita.*
- ✓ *Menjalani hidup ini harus dengan semangat dan jangan sampai menyerah.*

Kupersembahkan untuk :

- ❖ *Kedua orang tuaku ibu Dan bapak yang ku cinta*
- ❖ *Seluruh Keluarga Besar yang telah memberiku semangat*
- ❖ *Teman – teman seperjuangan 2020 Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat yang dilimpahkan-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul : **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengunjung untuk Datang Di Taman Wisata Alam Punti Kayu”** Penulis membuat Skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Tridianti Palembang.

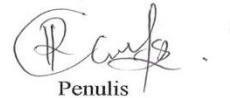
Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah,MP. Selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial,SE,M.Si,Ak.CA.CSRS Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
3. Ibu Mariyam Zanariah S.E.,MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tridianti Palembang.
4. Ibu Lusia Nargis,SE,M.Si selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengoreksi, dan memotivasi penulis sehingga Skripsi dapat diselesaikan.
5. Ibu Veny Mayasari,SE,MM selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan berusaha keras memberi bimbingan serta mengarahkan dan saran dalam penulisan guna penyelesaian Skripsi ini.
6. Kepada seluruh Staff tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang yang sudah memberikan bantuan.
7. Kepada Pengelola Taman Wisata Alam Punti Kayu di Palembang yang telah memberikan kesempatan penulisan untuk melakukan penelitian.
8. Kepada Orang Tuaku Ayah Asnawi dan Ibu Sukma Wati tercinta yang telah memberikan dukungan, doa dan materi kepada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.

9. Kepada Adik-adikku tersayang Andi Prawira, Nia Ramadani dan Seluruh Keluarga yang senantiasa memberikan doa dan semangat.
10. Kepada Seseorang yang selalu memberikan semangat, motivasi dan doa dalam penyusun Skripsi ini.
11. Berbagai pihak yang tidak bias kami tuliskan satu persau namun berkontribusi membantu dalam penyusunan ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulis ini jauh dari sempurna, untuk itu penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan. Penulis sangat berharap semoga tulisan ini bermanfaat bagi perkembangan dan kemajuan pendidikan kita semua.

Palembang, 14 September 2020



Penulis
Ratna Sari

DAPTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah	6
1.3	Tujuan Penelitian	6
1.4	Manfaat Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Kajian Teoritis	8
	2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
	2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	10
	2.1.3 Fungsi Manajemen Pemasaran.....	11
2.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kunjungan	12
2.3	Promosi	13

2.4	Pelayanan	18
2.5	Objek Daya Tarik Wisata	20
2.6	Proses Pengambilan Keputusan	23
2.7	Penelitian Terdahulu	26
2.8	Kerangka Berpikir	28
2.9	Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	31
3.2.1	Sumber Data	31
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	31
3.3	Populasi dan Sampel	32
3.3.1	Populasi	32
3.3.2	Sampel.....	33
3.4	Rancangan Penelitian	34
3.5	Variabel dan Definisi Operasional	35
3.5.1	Variabel Penelitian	35
3.5.2	Definisi Operasional	36
3.6	Instrumen Penelitian	37
3.7	Uji Instrumen Penelitian	39
3.7.1	Teknik AnalisisData	40
3.7.2	Metode Analisis Data	40

3.7.3	Uji Asumsi Klasik	41
3.7.4	Uji Regresi Linear Berganda.....	42
3.7.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43
3.7.6	Koefisien Determinasi (R^2).....	44
3.8	Uji Hipotesis	45
3.8.1	Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F).....	45
3.8.2	Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	47
4.1.1	Sejarah Singkat Punti Kayu	47
4.1.2	Jam Operasional dan Harga Tiket.....	49
4.1.3	Fasilitas Yang Dimiliki Punti Kayu	50
4.1.4	Visi dan Misi Punti Kayu	52
4.1.5	Struktur Organisasi Punti Kayu	53
4.2	Pembahasan	55
4.3	Hasil Uji Validitas Realibilitas.....	58
4.3.1	Uji Validitas	58
4.3.2	Uji Realibilitas	62
4.4	Teknik Analisis Data	64
4.4.1	Uji Normalitas.....	64
4.4.2	Uji Multikolinieritas	65
4.4.3	Uji Heteroskeditas.....	66

4.4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	67
4.4.5 Koefisien Determinasi	69
4.4.6 Koefisien Korelasi	70
4.5 Pengujian Hipotesis.....	72
4.5.1 Uji Simultan (Uji F)	72
4.5.2 Uji Parsial (Uji t)	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung TWA Pundi Kayu	4
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	30
Tabel 3.2 Jumlah Pengunjung Pundi Kayu 2019	33
Tabel 3.3 Variabel dan Definisi Variabel	36
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	37
Tabel 3.5 Skala Likert	38
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Korelasi	71
Tabel 4.10 Hasil Uji F (Uji Simultan)	72
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Uji Parsial)	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikir.....	29
Gambar 4.1 Struktur Pundi Kayu.....	53
Gambar 4.2 Uji Normalitas	64
Gambar 4.3 Uji Heteroskeditas	66

ABSTRAK

Ratna Sari, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengunjung Untuk Datang Di Taman Wisata Alam Punti Kayu, (Di bawah bimbingan Ibu Lusia Anargis,SE,M.Si dan Ibu Veny Mayasari,SE.MM).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan apakah ada pengaruh promosi, pelayanan dan objek daya tarik wisata baik secara simultan maupun secara parsial terhadap keputusan pengunjung Taman Wisata Alam Punti Kayu. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang akan dijadikan objek penelitian. Dalam penelitian ini jumlah populasi adalah 94 orang. pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel teori Slovin yaitu pengambilan sampel dilakukan secara keseluruhan dari jumlah populasi, maka penulis mengambil keseluruhan dari jumlah populasi yaitu sebanyak 94 orang sebagai sampel penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan promosi, pelayanan dan objek daya tarik wisata terhadap keputusan pengunjung Taman Wisata Alam Punti Kayu yang ditunjukkan nilai F sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$. Korelasi (R) Variabel promosi, pelayanan dan objek daya tarik wisata terhadap keputusan pengunjung sebesar 0,833. Nilai koefisien determinasinya *R Square* sebesar 0,693 atau 69%. Terdapat pengaruh yang signifikan promosi secara parsial terhadap keputusan pengunjung Punti Kayu yang ditunjukkan nilai sig t sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$. Terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan secara parsial terhadap keputusan pengunjung Punti Kayu yang ditunjukkan nilai sig t sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$. Terdapat pengaruh yang signifikan objek daya tarik wisata secara parsial terhadap keputusan pengunjung Punti Kayu yang ditunjukkan nilai sig t sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,693, nilai tersebut dapat ditafsirkan bahwa besarnya persentase pengaruh antara variabel promosi (X1) pelayanan (X2) objek daya tarik wisata (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel keputusan pengunjung (Y). dengan kata lain variabel promosi, pelayanan dan objek daya tarik wisata terhadap variabel keputusan pengunjung adalah sebesar 69% sedangkan 31% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Disarankan untuk lebih meningkatkan promosi, pelayanan dan objek daya tarik wisata terhadap pengunjung Taman Wisata Alam Punti Kayu untuk lebih meningkatkan jumlah pengunjung/ wisatawan.

RIWAYAT HIDUP

Ratna Sari, dilahirkan di Banding Anyar tanggal 31 Januari 1998 dari bapak yang bernama Asnawi dan Ibu yang bernama Sukma Wati. Merupakan anak ke 1 (satu) dari 5 (lima) bersaudara. Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2010 di SD Negeri 1 Banding Anyar. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2013 di SMP Negeri 3 Kayu Agung. Sekolah Menengah Atas diselesaikan pada tahun 2016 di SMA Negeri 4 Kayu Agung. Pada tahun 2016 melanjutkan Pendidikan ke Program Studi Strata I Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebanyakan orang berpergian atau berwisata untuk bersenang-senang seperti tujuan wisatawan pada umumnya, tetapi tidak jarang orang memanfaatkan waktunya untuk bersenang-senang sekaligus menambah wawasan, pengetahuan, dan keterampilan tentang sesuatu hal. dengan kata lain mereka datang ke suatu tempat tidak saja hanya untuk melihat-lihat tetapi memiliki tujuan yang lebih dari itu, yaitu sesuatu yang berharga yang tidak mungkin didapatinya di tempat asalnya.

Perkembangan industri pariwisata merupakan suatu fenomena yang menarik, meskipun pariwisata juga merupakan sektor yang sangat sensitif terhadap perubahan yang terjadi baik secara internal maupun eksternal yang sangat berpengaruh terhadap jumlah dan minat wisatawan untuk mengunjungi suatu negara, wilayah/provinsi maupun daerah. industri tersebut secara langsung memberikan dampak terhadap ekonomi, sosial dan budaya.

Industri pariwisata merupakan industri yang bergerak di sektor jasa, pada awalnya jasa dikaitkan dengan penjualan produk berwujud, berperan sebagai penyempurnaan produk dan merupakan bagian dari pelayanan dalam pemasaran. pandangan baru menyatakan bahwa jasa adalah setiap interaksi yang terjadi antar pengguna jasa dengan siapapun, termasuk personil internal lain dari dalam perusahaan atau organisasi, bukan hanya personil perusahaan

yang terlibat langsung dengan fungsi pemasaran saja. Pariwisata berkembang karena adanya gerakan manusia di dalam mencari sesuatu yang belum diketahui, menjelajahi wilayah baru, mencari perubahan suasana, atau untuk mendapatkan perjalanan baru, Sedangkan wisatawan adalah orang-orang yang melakukan perjalanan, yang bersifat sementara dengan tujuan mendapatkan kesenangan, berlibur atau istirahat dan bukan untuk bekerja yang menghasilkan upah atau bayaran.

Taman Wisata Alam Punti Kayu merupakan taman atau hutan wisata dan rekreasi di Palembang, Punti Kayu menjadi tempat liburan favorit yang ramai dikunjungi wisatawan yang berkunjung serta pohon pinus tempat konservasi. upaya penetapan kawasan konservasi ini merupakan langkah awal untuk melindungi kekayaan keanekaragaman hayati yang ada didalamnya.

Dalam dunia pariwisata istilah objek wisata mempunyai pengertian sebagai sesuatu yang menjadi daya tarik bagi seseorang wisatawan untuk berkunjung kesuatu daerah tujuan wisata, bentuk kegiatan rekreasi dan pariwisata yang memanfaatkan fotensi sumber daya alam sehingga memungkinkan wisatawan memperoleh kesegaran jasmani dan rohani, mendapatkan pengetahuan dan pengalaman serta menumbuhkan inspirasi dan cinta terhadap alam. Bidang pariwisata sangat diminati oleh setiap kalangan untuk melakukan kegiatannya seperti liburan, rekreasi, serta menambah ilmu pengetahuan untuk setiap wisatawan yang berkunjung pada tempat tersebut.

Sehingga duniapariwisata saat ini mulai berlomba-lomba untuk memberikan yang terbaik, serta membuat tempat tersebut menjadi salah satu tempat yang menarik bagi konsumen atau wisatawan untuk di kunjungi, semua itu agar tetap eksis di dunia persaingan. di dukung berbagai macam kegiatan wisata dan berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah daerah.

Berdasarkan pernyataan tersebut, pariwisata didukung oleh semua komponen yang ada di dalamnya. oleh karena itu pengembangan sektor pariwisata perlu dilakukan untuk meningkatkan laju perekonomian daerah dan meningkatkan kesejahteraan warga. Setiap daerah berupaya untuk mengembakan potensi daerahnya, salah satunya taman wisata alam Punti Kayu di Sumatera Selatan Kota Palembang, yang letaknya Strategis, taman wisata alam Puntikayu menjadi tempat liburan favorit yang ramai dikunjungi warga kota Palembang khususnya pada akhir pekan dan hari-hari libur. kawasan ini dilengkapi dengan fasilitas flying fox, taman bermain, miniatur 7 keajaiban dunia (Reflika), kebun binatang, sepeda air, kolam renang(waterpark), dan berbagai hiburan lainnya.

Taman wisata Alam Punti Kayu memiliki pengunjung yang terus meningkat tiap tahunnya. Permasalahannya adalah bagaimana kawasan Taman wisata Alam Punti Kayu dapat dipertahankan keunikannya baik dari potensi flora, fauna, maupun ekosistemnya, bahkan diharapkan dalam menunjang Penghasilan Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk lebih besar lagi kontribusinya.

Dalam hal ini penulis berupaya untuk mempertahankan bahkan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ada beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu Obyek Daya Tarik Wisata (ODTW), Prasarana Wisata, Sarana Wisata, pelayanan dan keamanan serta promosi.

Tabel 1.1

Data Jumlah Pengunjung Taman Wisata Alam Punti Kayu
tahun 2016-2019

Tahun	Domestik	Mancanegara	Total
2016	1122	14	1136
2017	1360	30	1390
2018	1082	14	1096
2019	1613	40	1653

Sumber Taman Wisata Alam Punti Kayu

Berdasarkan data diatas menunjukkan pengunjung wisata Alam Punti Kayu meningkat dari tahun ke tahun.namun, pada tahun 2018 mengalami penurunan, karena penurunan jumlah pengunjung yang merupakan ajang event tahunan untuk mempromosikan taman wisata. maka diperlukankan evaluasi apakah faktor-faktor diatas mempengaruhi keputusan wisatawan. oleh karena itu perlu diketahui perilakuwisatawan untuk membuat keputusannya memilih berwisata di Punti Kayu. Maka dengan ini penulis akan melakukan penelitian terhadap keputusan pengunjung melalui kuesioner promosi, pelayanan dan obyek daya tarik wisata terhadap keputusan pengunjung taman wisata alam punti kayu.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan Untuk Berkunjung Ke Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini :

1. Apakah faktor promosi, pelayanan dan obyek daya tarik wisata berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pengunjung Taman Wisata Alam Punti Kayu?
2. Apakah Faktor promosi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan keputusan pengunjung Taman Wisata Alam Punti Kayu?
3. Apakah Faktor pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan keputusan pengunjung Taman Wisata Alam Punti Kayu?
4. Apakah Faktor obyek daya tarik wisata berpengaruh secara parsial terhadap keputusan keputusan pengunjung Taman Wisata Alam Punti Kayu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang hendak di capai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh promosi, pelayanan dan obyek daya tarik wisata secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengunjung.
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengunjung.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengunjung.

4. Untuk mengetahui pengaruh obyek daya tarik wisata secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengunjung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penulis diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori penulis peroleh selama perkuliahan khususnya manajemen pemasaran Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti.

2. Bagi Tempat penelitian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi tentang faktor apa yang mempengaruhi keputusan pengunjung untuk datang di Taman Wisata Alam Punti Kayu.
3. Bagi Akademik, sebagai bahan referensi bagi mahasiswa/mahasiswi khususnya Fakultas Ekonomi lebih lanjut untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari.(2007).*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung:: Linda Karya.
- Darmawan dan Ferrinadewi.(2004).*Perilaku Konsumen: Analisis Model Keputusan*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Eryani,(2012).*Analisis Faktor-faktor Pengambilan Keputusan Wisatawan Untuk Berkunjung Ke Objek Wisata Istana Siak Sri Indrapura Provinsi Riau*. *Jurnal Manajemen*, Riau.
- Heriyanto,(2010).*Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan pada obyek wisata Kedungomdo Kab Grodongan, Skripsi*, jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rahayu, B.(2017).*Manajemen Pemasaran*.Dosen kewirausahaan dan Agribisnis,di pakultas Peternakan Universitas Udayana.
- Sugiyono,(2010). *Metode penelitian primer dan sekunder dan R&D*. Bandung,penerbit Alfabeta. Cetakan ke-empat.
- Kotler,Phillip,(2002).*Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium;Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler,Phillip dan Gary Amstrong.(2003).*Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi 9; Jakarta: Indeks,
- Kotler, Philip.(2005).*Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia,
- Rangkuti, Freddy,(2009).*Strategi Promosi Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Syahadat, Epy.(2005)*Faktor-faktor yang mempengaruhi Kunjungan Wisatawan di Taman Nasional Gede Pangrango*, *Jurnal Manajemen*, Jawa Barat.
- Schiffman, Leon G dan Leslie Lazar Kanuk.(2004) *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Simamora, Bilson,(2008).*Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- UU RI No 10 . (2009). Bandung: Citra Umbara, 2009.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius.(2005).*Service,Quality And Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.