KHASANAH ILMU

JURNAL PARIWISATA AKADEMI PARIWISATA BSI YOGYAKARTA
ISSN NO. 2087-0086
Vol V No. 1 Maret 2014

UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN RESTORAN DALAM MELAYANI TAMU DI JOGJAKARTA PLAZA HOTEL
Ahmad Solikhan dan Emmita Devi Hari Putri

STUDI FENOMENA LIVE IN DESA WISATA (STUDI KASUS MAHASISWA BSI YOGYAKARTA)
Ani Wijayanti

MENGUKUR KESEHATAN KEUANGAN JASA PERHOTELAN DENGAN MODEL ALTMAN, SPRINGATE DAN ZMIJEWSKI
Atun Yulianto

ANALISA KEPUTUSAN PEMILIHAN JURUSAN PERHOTELAN AKPAR BSI YOGYAKARTA SEBAGAI PERGURUAN TINGGI DI KOTA PARIWISATA YOGYAKARTA
Diah Pradiatiningtyas

IMPLIKASI VISI, MISI DAN NILAI-NILAI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN RESTORAN NUMANI
R. Jati Nurcahyo

PERANAN HOUSEKEEPING DALAM USAHA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MELALUI KEBERSIHAN KAMAR PADA HOUSEKEEPING DEPARTEMEN DI SAGAN HUIS HOTEL YOGYAKARTA
Risky Wahyu Wulanto dan Wisnu Hadi

STANDARDISASI PENATAAN GUEST SUPPLIES DALAM MENINGKATKAN JUMLAH TAMU PADA HOTEL BGONGTO DI YOGYAKARTA
Deanne Sisilia Yessika Rumengan dan Yulianto

USAHA PENGELOLAAN MAKANAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS MAKANAN DI WARUNG MAKAN ULEGFOOD BANTUL
Syuhri Syahrizal dan Emmita Devi Hari Putri

Di terbitkan oleh:
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
AKADEMI PARIWISATA BINA SARANA INFORMATIKA YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

MENGUKUR KESEHATAN KEUANGAN JASA PERHOTELAN DENGAN MODEL ALTMAN, SPRINGATE DAN ZMIJEWSKI i

DAFTAR ISI iii

Khasanah Ilmu v

UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN RESTORAN DALAM MELAYANI TAMU DI JOGJAKARTA PLAZA HOTEL
Ahmad Solikhan dan Emmita Devi Hari Putri 1

STUDI FENOMENOLOGIS *LIVE IN* DESA WISATA (STUDI KASUS MAHASISWA BSI YOGYAKARTA)
Ani Wijayanti 9

MENGUKUR KESEHATAN KEUANGAN JASA PERHOTELAN DENGAN MODEL ALTMAN, SPRINGATE DAN ZMIJEWSKI
Atun Yulianto 21

ANALISA KEPUTUSAN PEMILIHAN JURUSAN PERHOTELAN AKPAR BSI YOGYAKARTA SEBAGAI PERGURUAN TINGGI DI KOTA PARIWISATA YOGYAKARTA
Diah Pradiatiningtyas 33

IMPLIKASI VISI, MISI DAN NILAI-NILAI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN RESTORAN NUMANI
R. Jati Nurcahyo 45

PERANAN HOUSEKEEPING DALAM USAHA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MELALUI KEBERSIHAN KAMAR PADA HOUSEKEEPING DEPARTEMEN DI SAGAN HUIS HOTEL YOGYAKARTA
Risky Wahyu Wulanto dan Wisnu Hadi 55

STANDARISASI PENATAAN GUEST SUPPLIES DALAM MENINGKATKAN JUMLAH TAMU PADA HOTEL BRONGTO DI YOGYAKARTA
Deanne Sisilia Yessika Rumengan dan Yulianto 63

USAHA PENGELOLAAN MAKANAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS MAKANAN DI WARUNG MAKAN ULEGFOOD BANTUL
Syuhri Syahrizal dan Emmita Devi Hari Putri 69

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 76

PEDOMAN PENULISAN JURNAL ILMIAH 78

Khasanah Ilmu

Pelindung
Yayasan Bina Sarana Informatika

Penanggung Jawab
Direktur AMIK BSI Yogyakarta

Pimpinan Redaksi
Wisnu Hadi, S.Pd, MM

Penyunting
Mitra Bestari
Diah Pradiatiningtyas, SE, M.Sc (AMIK BSI Bandung)
Ani Wijayanti (AKPAR BSI Yogyakarta)

Dewan Editor
Atun Yulianto, SE, MM
Erlangga Brahmanto, S.E
Emmita Devi Hari Putri, S.Par

Penerbit
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
AKPAR BSI Yogyakarta

Alamat Redaksi
Tim Jurnal – LPPM AKPAR BSI Yogyakarta
Jl. Ring Road Barat Ambarketawang
Gamping Sleman Yogyakarta
Telp: (0274) 4342599
Fax. (0274) 4342599

http://www.lppm3.bsi.ac.id/jurnal

Email:
lppm3@bsi.ac.id

Pengantar Redaksi

Bismillahirrohmaanirrohiim
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Salah satu parameter yang digunakan untuk menilai suatu penerbitan berkala adalah dengan keseriusan seluruh Dewan Redaksi, yakni adanya kesinambungan menerbitkan sesuai dengan komitmen kami untuk memberikan yang terbaik untuk para pembaca, maka jurnal Khasanah Ilmu ini kami usahakan selalu hadir sesuai dengan skala waktu telah diprogramkan.

Tetapi terlepas dari hal itu semua, redaksi mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas terbitnya Jurnal Khasanah Ilmu Edisi Volume V No. 1 Bulan Maret 2014.

Redaksi setiap saat menerima sumbangan naskah berupa artikel, hasil penelitian atau karya ilmiah yang belum pernah dipublikasikan di media lain.

Akhirnya, redaksi mengucapkan terima kasih kepada dosen-dosen AKPAR BSI Yogyakarta yang telah berpartisipasi dalam penerbitan Khasanah Ilmu kali ini. Semoga Jurnal Khasanah Ilmu ini dapat memenuhi khasanah ilmu pengetahuan bagi civitas akademika AKPAR BSI Yogyakarta dan masyarakat pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Redaksi

STUDI FENOMENOLOGIS *LIVE IN* DESA WISATA (STUDI KASUS MAHASISWA BSI YOGYAKARTA)

Ani Wijayanti
Program Studi Perhotelan
Akademi Pariwisata BSI Yogyakarta
Jalan RingRoad Barat Ambarketawang Gamping Sleman
Email: ani.awi@bsi.ac.id

Abstract

Live experience at tourism village give a major influence on the formation of the tourists image. The image formed, greatly influence the decision-making process to make repeat bussiness or not at all. This study used a qualitative research design with a phenomenological study approach, by outlining or exploit live experience in the tourists through three stages, namely intuiting, analyzing and describing. The population were all live in participants in the tourism village in Brayut, on December 4 s / d January 5, 2014, which is totaled 150 participants, Yogyakarta BSI students who are following the live activities in the tourism Brayut village. Samples were obtained six criteria of participants, and the results of research, there are several indicators of dissatisfaction, namely the lack of a safety guarantee for the participants, the event is less attractive packaging, lack of good coordination of the committee, as well as the lack of infrastructure, covering the less knowledgeable, equipment not supplicants for all participants, homestay locations away from the center of the show. In this case the manager of Brayut village tourism have an important homework, to look at the dissatisfaction indicators which is founded by researcher in the field. The stakeholder must evaluate the village tourism and decide the next strategic steps to improve the services quality for the visitors, which is influence the behavior of subsequent travelers, as revealed by Schiffman and Kanuk (2007), customer behavior is a process through which a person in finding, purchasing, using, evaluating and acting after using the product, service or idea which is expected to meet the needs.

Key Words : phenomenological, Live in, Experience, and Tourism village

PENDAHULUAN

Pengelolaan pariwisata yang baik dan berkesinambungan mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat disekitarnya. Pariwisata terus berkembang seiring dengan permintaan dari pemakai jasa pariwisata itu sendiri. Dewasa ini terjadi pergeseran minat pariwisata, dari pariwisata yang bersifat masal menjadi pariwisata minat khusus (*special interest*). Salah satu penyebab, pergeseran minat wisata ini adalah tingginya tingkat kejenuhan masyarakat dengan gaya hidup yang ada.

Masyarakat mempunyai kecenderungan melakukan kegiatan wisata dengan lokasi yang jauh dari keramaian, menghindari kebisingan, menikmati wisata alam yang natural dan bebas dari polusi. Sehingga tidak mengherankan, dewasa ini banyak bermunculan desa wisata - desa wisata, yang menonjolkan keunggulan masing-masing. Pengembangan desa wisata diharapkan mampu memberikan jawaban atas keresahan para pemerhati pariwisata terhadap kelestarian alam, sebagai dampak negatif dari eksploitasi yang dilakukan dengan dalih pengembangan wisata.

Desa wisata merupakan salah satu bentuk pariwisata alternatif, yang memberikan kesempatan bagi para wisatawan yang ingin menikmati kehidupan pedesaan yang masih alami, yang sering disebut dengan istilah *live in*. Program *live in* merupakan program pembelajaran untuk mengenal sebuah lingkungan penduduk, dengan mengikuti semua kegiatan mereka baik di rumah maupun saat bekerja di luar. Dalam kegiatan *Live in* diharapkan wisatawan mempelajari, memahami, mengenal, merasakan dan merefleksikan kegiatan, pola kehidupan dan nilai-nilai budaya masyarakat setempat dengan bimbingan keluarga dimana para siswa bertempat tinggal. Salah satu tujuan program *Live in* di pedesaan adalah menumbuhkan sikap hidup sederhana, bekerja keras, gotong royong, bertanggung jawab, tolong menolong, peduli dengan lingkungan, bekerjasama, sikap hidup mandiri, saling menghormati dan sikap

hidup Jujur. Sikap-sikap ini sudah mulai hilang terutama di masyarakat perkotaan.

Tujuan lain dari program *Live In* adalah menanamkan semangat kepedulian dalam diri peserta untuk membentuk karakter, menjalani hidup apa adanya dengan beradaptasi dengan masyarakat dan juga lingkungan alam pedesaan. Manfaat program *live in* di desa adalah peserta *live in* dapat merasakan suasana kekeluargaan, belajar memaknai tatacara hidup bermasyarakat di pedesaan dan keharmonisan kebersamaan, dan menghargai perjuangan para orang tua yang telah menyediakan segala fasilitas bagi mereka. Manfaat yang terutama adalah mendapatkan suasana baru yang belum pernah mereka rasakan dan mendapatkan pelajaran untuk bisa mandiri, bertanggungjawab dan menghormati orang lain. Kesederhanaan, kejujuran dan juga kebersamaan masyarakat pedesaan juga diharapkan dapat menginspirasi para peserta setelah selesai kegiatan *Live In* di Desa.

Berbagai bentuk kegiatan *live in* dapat berupa; 1). kegiatan pertanian, meliputi; tanam padi, menjemur padi, memandikan kerbau, bajak sawah, berkebun, menyiangi rumput, 2). kegiatan perkebunan, meliputi; tanam pohon kopi, tanam palawija, 3). kegiatan seni budaya, meliputi; belajar menari, membatik, membuat anyaman, belajar gamelan, membuat kerajinan, 4). kegiatan kemadirian, meliputi; belajar memasak, belajar membuat makanan tradisional, 5). kegiatan peternakan, meliputi; budidaya ikan, beternak kambing, dan 6). kegiatan *fun Game*, meliputi; tangkap ikan, sepak bola lumpur, tangkap bebek, *outbound*, dan *tracking* pedesaan.

Yogyakarta sebagai daerah yang berbasis agraris dan memiliki potensi pariwisata minat khusus, sudah saatnya menggarap potensi tersebut untuk menjadi atraksi wisata yang layak dijual. Menurut Eadington & Smith dalam Budiarta (2012), wisata pedesaan merupakan salah satu pariwisata alternatif, yakni suatu bentuk pariwisata yang mengutamakan nilai-nilai alam, sosial dan nilai-nilai masyarakat serta memungkinkan masyarakat lokal dan wisatawan menikmati interaksi yang positif dan bermanfaat serta menikmati pengalaman secara bersama-sama.

Kabupaten Sleman dengan luas wilayah 57,482 Km^2 memiliki potensi unggulan yang sangat khas. Masing-masing daerah mempunyai kekayaan alam, budaya, tradisi yang berbeda-beda dan menjadi ciri khas dan keragaman bagi daerah tersebut. Dengan kondisi tersebut, kota Sleman menawarkan potensi yang cukup menjanjikan baik potensi agro, kerajinan maupun makanan olahan, yang merupakan penunjang sektor kepariwisataan dan mampu meningkatkan perekonomian masyarakat.

Desa wisata Brayut, merupakan salah satu desa wisata yang berbasis pertanian dan budaya, dan terletak di Pandowoharjo, Sleman, Yogyakarta. Berbagai aktivitas ditawarkan, diantaranya pertanian, perkebunan, menari, kerawitan, memasak tradisional, tangkap ikan, susur sungai, menjanur, membatik, dan kegiatan outbound lainnya. Berbagai aktivitas yang terjadi selama *live in* di desa wisata Brayut memberikan kesan yang berbeda-beda bagi masing-masing wisatawan. Berbagai kesan muncul dari pengalaman selama *live in* desa wisata Brayut, ada yang puas, tidak puas, maupun biasa saja. Pengalaman wisatawan tersebut sangat menarik untuk dikaji lebih dalam, sehingga dapat ditarik kesimpulan mengenai indikator-indikator penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengalaman wisatawan selama *live in* di sebuah desa wisata Brayut. Pengalaman yang dirasakan oleh para wisatawan, sangat mempengaruhi citra yang terbentuk, yang selanjutkan akan sangat berpengaruh terhadap penilaian wisatawan terhadap keberadaan sebuah objek wisata. Citra atau *image* yang terbentuk oleh wisatawan sangat mempengaruhi proses pengambilan keputusan apakah mau kembali mengunjungi desa wisata tersebut atau tidak kembali sama sekali.

RUMUSAN MASALAH

Program *Live in* memberikan kesempatan bagi para wisatawan untuk merasakan secara langsung seluruh aktivitas keseharian masyarakat. Dengan demikian para wisatawan, memperoleh pengalaman yang tentu saja akan dirasakan berbeda-beda bagi masing-masing peserta. Pengalaman yang dirasakan oleh peserta *live in*, sangat erat dengan kesan yang mereka rasakan dan keinginan untuk mengunjungi kembali atau merekomendasikan kepada pihak lain. Pengalaman yang baik, akan berdampak positif pada proses promosi, karena secara otomatis wisatawan yang puas akan menceritakan dan menarik wisatawan lain untuk datang. Sedangkan pengalaman yang buruk, akan memberikan dampak yang sebaliknya. Dari rumusan permasalahan diatas dapat disimpulkan pentingnya

pengalaman wisatawan selama *live in* di sebuah desa wisata, sehingga dirumuskan pertanyaan penelitian, sebagai berikut;
Bagaimana pengalaman wisatawan selama *live in* di desa wisata Brayut, Sleman, Yogyakarta?

TINJAUAN PUSTAKA

Pariwisata Alternatif

Menurut Suwantoro (2004), pariwisata alternatif mempunyai dua pengertian, yaitu:
Sebagai salah satu bentuk kepariwisataan yang timbul sebagai reaksi terhadap dampak-dampak negatif dari pengembangan dan perkembangan pariwisata konvensional.
Sebagai bentuk kepariwisataan yang berbeda (yang merupakan alternatif) dari pariwisata konvensional untuk menunjang kelestarian lingkungan.

Pariwisata alternatif adalah proses mempromosikan beberapa anggota dari komunitas berbeda dan berusaha untuk mencapai saling pengertian, solidaritas dan keadilan bagi para peserta. Salah satu bentuk pariwisata alternatif, dalam artian jenis atau bentuk pariwisata yang berbeda dari pariwisata konvensional adalah ekowisata.
Ekowisata dalam bahasa Indonesia biasa diartikan sebagai pariwisata berwawasan lingkungan, maksudnya melalui aktivitas yang berkaitan dengan alam, wisatawan diajak melihat dan menyaksikan alam dari dekat, menikmati keaslian alam dan lingkungannya sehingga membuatnya tergugah untuk mencintai alam (Surwantoro, 2004). Penyelenggaraan ekowisata, memelihara keaslian lingkungan tanpa merusak alam, flora dan fauna, memelihara keaslian lingkungan tanpa merusak alam, sekitar dan terciptanya ketenangan, sehingga tercipta keseimbangan antara kehidupan manusia dengan alam di sekitarnya.

Menurut Wood (2002 dalam Nugroho, 2011), ekowisata adalah sebagian dari *sustainable tourism*, yakni sektor ekonomi yang lebih luas dari ekowisata yang mencakup sektor-sektor pendukung kegiatan wisata secara umum, meliputi wisata bahari (*beach and sun tourism*), wisata pedesaan (*rural and agro tourism*), wisata alam (*natural tourism*), wisata budaya (*cultural tourism*), atau perjalanan bisnis (*business travel*).

Desa Wisata

Menurut Pariwisata Inti Rakyat (PIR), desa wisata adalah suatu kawasan pedesaan yang menawarkan keseluruhan suasana yang mencerminkan keaslian pedesaan baik dari kehidupan sosial ekonomi, sosial budaya, adat istiadat, keseharian, memiliki arsitektur bangunan dan struktur tata ruang desa yang khas, kegiatan perekonomian yang unik dan menarik serta mempunyai potensi untuk dikembangkannya berbagai komponen kepariwisataan, misalnya: atraksi, akomodasi, makanan-minuman, dan kebutuhan wisata lainnya.

Menurut Chafid Fandeli secara lebih komprehensif menjabarkan desa wisata sebagai suatu wilayah pedesaan yang menawarkan keseluruhan suasana yang mencermminkan keaslian desa, baik dari segi kehidupan sosial budaya, adat istiadat, aktifitas keseharian, arsitektur bangunan, dan struktur tata ruang desa, serta potensi yang mampu dikembangkan sebagai daya tarik wisata, misalnya: atraksi, makanan dan minuman, cinderamata, penginapan, dan kebutuhan wisata lainnya (Chafid fandeli, 2002).

Desa wisata merupakan suatu bentuk integrasi antara atraksi, akomodasi, dan fasilitas pendukung yang disajikan dalam suatu struktur kehidupan masyarakat yang menyatu dengan tata cara dan tradisi yang berlaku. Suatu desa wisata memiliki daya tarik yang khas (dapat berupa keunikan fisik lingkungan alam pedesaan, maupun kehidupan sosial budaya masyarakatnya) yang dikemas secara alami dan menarik sehingga daya tarik pedesaan dapat menggerakkan kunjungan wistawan ke desa tersebut (Kementrian Kebudayaan dan Pariwisata, 2011).

Live in Desa Wisata

Kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah desa wisata mempuyai dua makna atau pengertian, yakni (1) Apabila tamu menginap disebut desa wisata; (2). Apabila tamu hanya berkunjung disebut wisata desa. Masyarakat adalah penggerak utama dalam desa wisata. Masyarakat itu sendiri yang mengelola pariwisata tersebut, sehingga tidak ada investor yang bisa masuk untuk mempengaruhi perkembangan desa wisata itu sendiri. Apabila ada suatu desa wisata yang dikelola oleh investor berarti desa tersebut bukanlah desa wisata dalam arti yang sebenarnya (Asyari, 2012).
Masyarakat menjadikan rumah-rumah mereka atau sebagian kamar-kamar mereka menjadi tempat tinggal tamu sementara (*homestay*) dalam suatu desa wisata. Akan menjadi komplit apabila tamu-tamu bisa

menikmati keseharian rakyat (*live in)* merasakan sajian makan dan jenis atraksi kebudayaan desa. Desa wisata akan sukses kalau seluruh anggota masyarakat baik kepala keluarga, ibu-ibu rumah tangga, pemuda, dan anak-anak ikut mendukung keberadaan desa wisata tersebut (Asyari, 2010).

Persepsi Wisatawan

Menurut Solomon (1999 dalam Prasetijo dan Ihalauw, 2005), persepsi adalah proses dimana sensasi yang diterima seseorang dipilah-dipilah, kemudian diatur dan akhirnya diinterpretasikan. Faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan persepsi orang, adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi pengalaman, kebutuhan saat itu, nilai-nilai yang dianutnya dan ekspektasi atau pengharapannya. Sedangkan faktor eksternal, meliputi tampakan produk, sifat-sifat stimulus dan situasi lingkungan (Prasetijo dan Ihalauw, 2005).

Persepsi yang dimiliki oleh wisatawan sangat erat hubungannya dengan *tourist image* atau citra pariwisata yang didistribusikan kepada wisatawan. citra pariwisata harus sesuai dengan harapan konsumen. Untuk membentuk citra pariwisata yang baik, secara garis besar harus memperhatikan dua hal, sebagai berikut (Soekadijo, 2000):

Dalam hubungannya dengan daerah wisata, citra pariwisata harus sesuai dengan kenyataan di daerah tujuan wisata.

Dalam hubungannya dengan pasar pariwisata, citra pariwisata harus memperhitungkan tata kehidupan, adat kebiasan dan kegemaran pasar.

Citra Pariwisata

Menurut Hunt (1975, dalam Echtner dan Ritchi, 2003), citra destinasi pariwisata adalah pesepsi yang dimiliki oleh calon wisatawan atas suatu kawasan tertentu. Menurut Crompton (1977, dalam Echtner dan Ritchi, 2003), citra pariwisata adalah representasi atas destinasi yang terorganisasi dalam suatu sistem yang kognitif, dan masih menurut Crompton (1979, dalam Echtner dan Ritchi, 2003) citra adalah jumlah dari keyakinan, ide, dan kesan (impresi) yang dimiliki oleh seseorang (wisatawan) atas suatu destinasi pariwisata. Sementara itu menurut Gartner & Hunt (1987, dalam Echtner dan Ritchi, 2003) citra pariwisata adalah kesan yang seseorang miliki tentang suatu Negara yang bukan merupakan tempat tinggalnya.

Citra pariwisata dibentuk tidak secara serta merta, melainkan dibentuk berdasarkan prasyarat tertentu. Citra destinasi pariwisata merupakan suatu pengembangan konstruk mental tertentu berdasarkan kesan-kesan tertentu yang dipilih dari limpahan informasi yang diterima. Dalam konteks pariwisata, limpahan informasi ini didapatkan dari berbagai sumber dan alat publikasi, seperti brosur wisata, poster, iklan pariwisata audio visual, atau bahkan informasi yang didapatkan dari sesama teman, kolega, atau keluarga dari mulut ke mulut (Echtner dan ritchi, 20013).

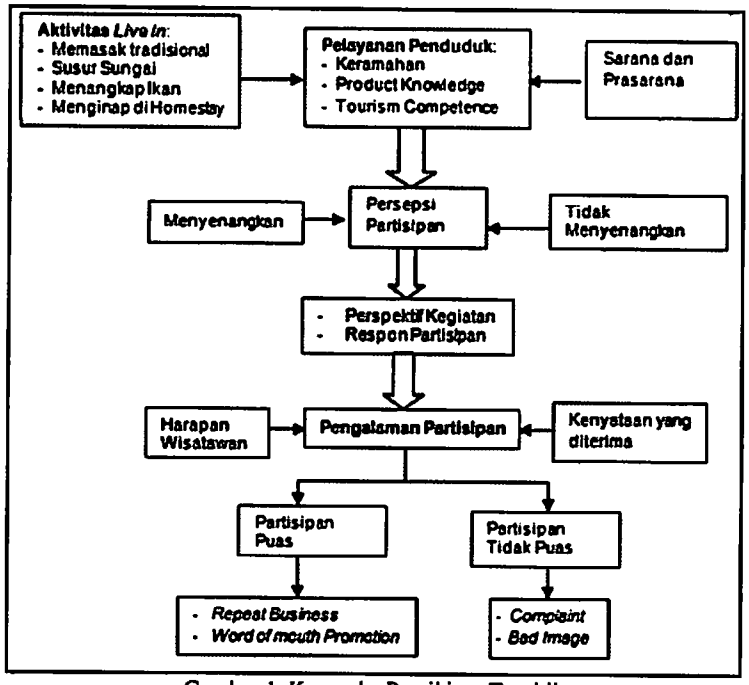
Hal ini berarti citra destinasi pariwisata tidak terbentuk secara instant, tapi merupakan akumulasi pengalaman yang didapatkan. Oleh karena itu, citra suatu destinasi dapat saja berubah dari citra yang baik menjadi buruk atau sebaliknya, tergantung pada bagaimana pengelolaan terhadap destinasi tersebut.

Kepuasan Wisatawan

Satisfaction is the consumer's fulfillment response. It is a judgement that a product or services feature, or the product or service itself, provide a pleasureable level of consumption-realted fulfillment (Oliver dalam Zeithaml et al.,2009). Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan merupakan respon dari keterlibatan konsumen dalam mengkonsumsi baik barang maupun jasa. Menurut Zeithaml et al. (2009) *satisfaction is the customer's evaluation of product or service in term of weather that product service has met customer's need and expectations.* Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan proses evaluasi pelanggan terhadap harapan dan persepsinya.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat digambarkan, sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritik

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain riset kualitatif dengan pendekatan studi fenomenologi. Alasan pemilihan metode fenomenologi adalah untuk menjawab masalah penelitian dengan menguraikan atau mengeksploitasi pengalaman *live in* para wisatawan melalui wawancara mendalam. Fenomenologi merupakan salah satu metode pada penelitian kualitatif. Metode fenomenologi berfokus pada penemuan fakta terhadap suatu fenomena sosial dan berusaha memahami tingkah laku manusia berdasarkan perspektif partisipan (Struesbert & Carpenter, 1999, Poerwandari, 2005). Menurut Spezialle dan Carpenter (2003), ada enam langkah utama pada studi fenomenologi, yaitu : *descriptive phenomenology, phenomenology of essences, phenomenology of apperances, constitutive phenomenology, reductive phenomenology*, dan *hermeneutic phenomenology*. Penelitian ini hanya menggunakan langkah awal dalam penelitian fenomenologi yaitu fenomenologi deskriptif dengan mengeksplorasi langsung, menganalisis dan mendeskripsikan fenomena pengalaman *live in* para wisatawan. Proses penelitian terdiri dari tiga tahap, yaitu *intuiting, analyzing dan describing* (Spielgelberg, 1975 dalam Struebert & Carpenter, 1999).

Tahap *intuiting* adalah tahap dimana peneliti mulai masuk secara total atau menyatu dengan fenomena yang akan diteliti. Agar data-data yang diberikan partisipan bersifat alami dan bebas dari asumsi peneliti. Pada tahap *analyzing*, peneliti mengidentifikasi esensi/intisari fenomena perbedaan pengalaman *live in* dengan mengeksplorasi pengalaman para peserta *live in* tersebut, dari satu kegiatan ke kegiatan yang lain. Tahap *describing*, merupakan tahap akhir dari fenomenologi deskriptif. Pada tahap ini peneliti membuat narasi yang luas dan mendalam tentang fenomena, yaitu mendeskripsikan pengalaman peserta *live in* dalam bentuk makalah atau laporan penelitian.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh peserta *Live in* di desa wisata Brayut, pada tanggal 4 s/d 5 Januari 2014, yang berjumlah 150 partisipan, yakni mahasiswa AMIK dan AKPAR BSI Yogyakarta yang sedang mengikuti kegiatan *live in* di desa wisata Brayut. Sampel pada penelitian ini adalah partisipan yang memenuhi kriteria dan diseleksi dengan melakukan pengamatan dan berbincang-bincang, sehingga diperoleh sampel yang benar-benar sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Penelitian dilaksanakan di desa wisata Brayut, Pandowoharjo, Sleman, Yogyakarta, yakni sebuah desa wisata

berbasis pertanian dan kebudayaan. Waktu penelitian dimulai pada bulan Desember 2013 sampai dengan bulan Januari 2014.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik partisipan

Partisipan dalam penelitian ini adalah peserta *live in* desa wisata Brayut, yakni mahasiswa BSI Yogyakarta, baik AMIK maupun AKPAR. Karakteristik partisipan yang peneliti paparkan meliputi jenis kelamin, usia, tingkat semester, program studi, agama, latar belakang pendidikan, dan pekerjaan. Sedang karakteristik pokok yang menjadi pertimbangan dalam pemilihan partisipan adalah program studi, tingkat semester, pekerjaan, dan menggikuti kegiatan dari awal sampai akhir. Keempat karakteristik tersebut sangat mempengaruhi cara pandang dan persepsi para partisipan, yang akan berdampak pada pengalaman yang dirasakan selama *live in* di desa wisata Brayut. Berikut ini diuraikan beberapa karakteristik partisipan yang dianggap mewakili seluruh partisipan dan layak untuk digali informasinya, guna menjawab pertanyaan penelitian, sebagai berikut;

Partisipan satu

Partisipan satu adalah mahasiswa AKPAR BSI Yogyakarta, semester I, sudah bekerja, dan mengikuti kegiatan dari awal sampai akhir.

Partisipan dua

Partisipan kedua adalah mahasiswa AKPAR BSI Yogyakarta, semester I, belum bekerja, dan mengikuti kegiatan dari awal sampai akhir.

Partisipan tiga

Partisipan ketiga adalah mahasiswa AKPAR BSI Yogyakarta, semester III, sudah bekerja, dan mengikuti kegiatan dari awal sampai dengan akhir.

Partisipan empat

Partisipan keempat adalah mahasiswa AKPAR BSI Yogyakarta, semester III, belum bekerja, dan mengikuti kegiatan dari awal sampai dengan akhir.

Partisipan lima

Partisipan kelima adalah mahasiswa AMIK BSI Yogyakarta, semester I, belum bekerja, dan mengikuti kegiatan dari asal sampai dengan akhir.

Partisipan enam

Partisipan keenam adalah mahasiswa AMIK BSI Yogyakarta, semester I, sudah bekerja, dan mengikuti kegiatan dari asal sampai dengan akhir.

Adapun karakteristik partisipan dapat diamati lebih jelas pada tabel berikut ini;

Tabel 1.Rekapitulasi Karakteristik Partisipan

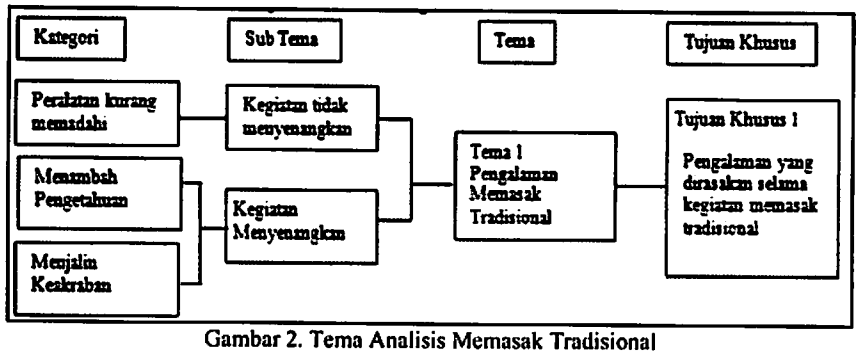
No	Pekerjaan	Prodi	Semester	Lama mengikuti kegiatan
1	Swasta	Perhotelan	I	Penuh
2	Mahasiswa	Perhotelan	I	Penuh
3	Swasta	Perhotelan	III	Penuh
4	Mahasiswa	Perhotelan	III	Penuh
5	Bekerja	Informatika	I	Penuh
6	Mahasiswa	Informatika	I	Penuh

Analisis Tema

Analisis tematik yang dilakukan pada studi ini melalui bebarapa tahapan yaitu; 1) membaca kembali hasil observasi, 2) membuat transkrip verbatim secara teliti, 3) melakukan klarifikasi data, 4) menganalisis kata kunci dengan menggarisbawahi atau membuat kode pada kata yang bermakna, 5) menganalisis kata kunci untuk disusun menjadi kategori, 6) menganalisis kategori-kategori untuk membuat tema, 7) tema yang sudah tersusun di analisis apakah menjawab tujuan penelitian atau tidak. Tema-tema yang dihasilkan akan dijabarkan berdasarkan tujuan khusus penelitian. Hasil analisis tema-tema tersebut adalah sebagai berikut;

Tema 1: Pengalaman Memasak Tradisional

Kegiatan memasak tradisional dilaksanakan dengan mengolah *legondo, sagu*, dan *cemplon*, yang dilaksanakan di rumah-rumah warga. Skema tema analisis memasak tradisional, dapat dilihat sebagai berikut;



Gambar 2. Tema Analisis Memasak Tradisional

Kategori yang peneliti temukan terbagi dalam dua kelompok kategori, yakni menyenangkan dan tidak menyenangkan. Pengalaman tidak menyenangkan dirasakan oleh partisipan karena peralatan yang disediakan kurang memadahi. Kategori pengalaman tidak menyenangkan karena kurangnya peralatan, dinyatakan oleh partisiapan dengan menjelaskan bahwa peserta tidak bisa terlibat langsung dalam proses pembuatan makanan tradisional. Hal ini diungkapkan oleh partisipan, sebagai berikut;

"*...terlalu banyak orang, wajan dan kompor hanya satu, jadi ada yang tidak bisa melihat atau kebagian memasak.....*"(partisipan I).

"*....kurang kondusif, karena tidak semua bisa mendapatkan pengetahuan tersebut.....*" (Partisipan III).

"*.....karena mahasiswa satu dengan yang lain tidak kompak, disisi lain saat dijelaskan cara memasak tidak pada mendengarkan tetapi malah sibuk sendiri, hanya beberapa orang yang mecoba masakan itu dan cara membuatnya....*" (partisipan IV).

Sedangkan kategori penglaman menyenangkan, sebagaimana seperti diungkapkan oleh partisipan berikut;

"*.....dapat mengetahui cara-cara memasak tradisional yang sama sekali tidak tahu...*" (Partisipan II).

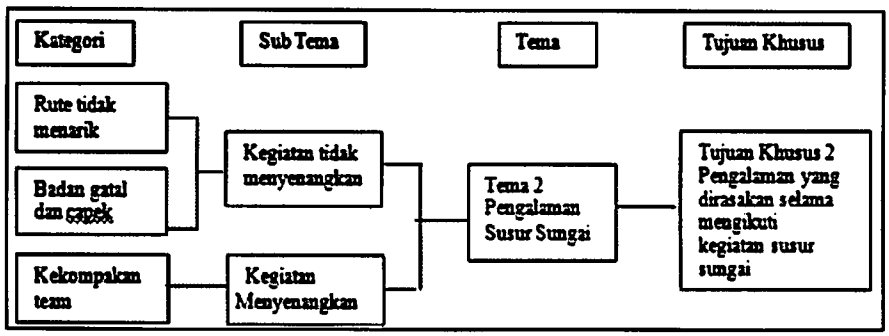
"*....menyenangkan, mengetahui contoh dari makanan tradisional, cara membuat dan prosesnya....*" (Partisipan III).

"*...menyenangkan, kerana saya dirumah sudah jarang memasak makanan tradisional dan senang bisa berkumpul dengan teman-teman.....*" (Partisipan V).

"*.....Ya..karena memupuk tali persaudaraan antara mahasiswa dengan penduduk setempat...*" (partispan VI).

2. Tema 2: Pengalaman Susur Sungai

Menyusuri sungai dilakukan dengan melakukan perjalanan sepanjang sungai yang sudah ditentukan rutenya oleh panitia. Penyusuran sungai dilakukan perkelompok, dengan masing-masing kelompok dikawal oleh seorang senior yang juga merupakan panitia. Berbagai kendala yang ada pada medan susur sungai harus dilalui oleh setiap peserta, dimana diharapkan terwujud kerjasama yang baik diantara anggota kelompok. Skema tema analisis susur sungai, dapat dilihat, sebagai berikut;



Gambar 3.Tema Analisis Susur Sungai

Peneliti menemukan beberapa kategori dari pengalaman yang tidak menyenangkan, meliputi rute tidak menarik dan badan yang terasa gatal-gatal dan capek,

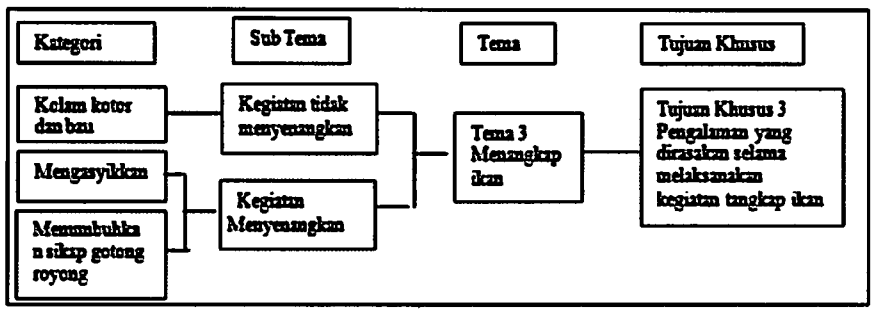
sebagaimana diungkapkan oleh partisipan, sebagai berikut;
"....tidak menyenangkan karena, setelah susur sungai, badan saya jadi gatal-gatal...." (partisipan IV).
"....tidak menyenangkan, karena rutenya terlalu pendek dan kurang mengasyikkan..." (partisipan II).
"....alur kegiatan kurang jelas, kurang menarik, tidak tertantang, biasa saja sama seperti kegiatan sehari-hari....(partisipan III).

Sedangkan kategori menyenangkan, dapat dilihat dari ungkapan partisipan, yang terkait dengan kekompakan yang terjadi, sebagai berikut;

"....menambah kebersamaan sesama mahasiswa BSI...." (partisipan II).
"...bekerjasama dengan kelompok, bermain lumpur dan berkotor-kotoran bersama....." (partisipan IV).
"....terjadi keakraban dalam kegiatan ini..." (partisipan IV).

3. Tema Analisis Menangkap Ikan

Kegiatan menangkap ikan, dilakukan oleh masing-masing peserta, di kolam ikan yang sudah disediakan oleh pengelola desa wisata. Ikan yang disiapkan adalah ikan bawal, dimana setelah ditangkap ikan tersebut dapat dibawa pulang dalam kodisi segar atau dibakar dan dinikmati bersama. Skema tema analisis menangkap ikan, dapat dilihat sebagai berikut;



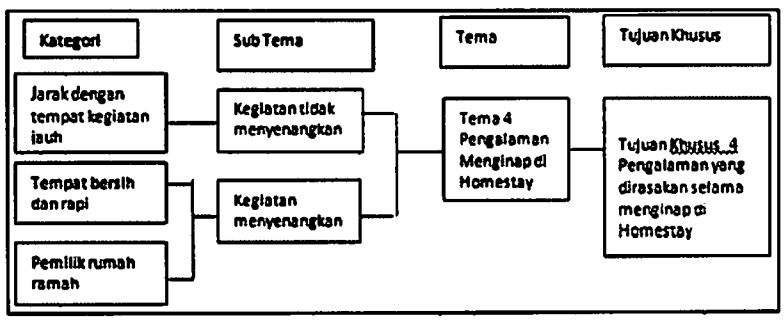
Gambar 5.Tema Analisis Menangkap Ikan

Kategori yang peneliti temukan dari kegiatan tidak menyenangkan karena kolam kotor dan berbau, terlihat dari ungkapan partisipan, berikut ini;
"....air kolamnya kotor dan membuat badan gatal-gatal semua..." (partisipan II).
"....lumpurnya sangat bau...." (partisipan IV).

Sedangkan kategori menyenangkan, dapat dilihat dari ungkapan partisipan, sebagai berikut:
"....sangat menantang dan mnegasyikkan, karena saling bercanda...." (partisipan II).
"...meyenangkan karena, bisa menangkap ikan dengan kepuasan sendiri...." (partisipan IV).

4. Pengalaman Menginap di Homestay

Kegiatan *live in* di desa wisata Brayut dilaksanakan selama dua hari, satu malam. Para peserta menginap selama satu malam, di homestay atau rumah milik warga yang sudah disediakan. Skema tema analisis pengalaman menginap di homestay, dapat dilihat sebagai berikut;



Gambar 6.Tema Analisis Menginap di *Homestay*

Kategori kegiatan tidak menyenangkan yang ditemukan oleh peneliti, sebagai berikut;

".....sebenarnya homestaynya cukup nyaman, pemilik homestay sendiri orangnya ramah dan baik, namun jarak homestay dengan joglo jauh, sehingga peserta kesulitan untuk mengikuti kegiatan tepat waktu...." (partisipan IV)

Sedangkan kategori menyenangkan, dapat dilihat dari ungkapan partisipan, sebagai berikut;

"...homestay nyaman, ibu penjaga ramah..." (partisipan I).

"...serasa keluarga sendiri...." (partisipan II).

"....karena tempatnya bersih, nyaman, dan orang pemilik rumah ramah, seperti menginap di hotel Budget..." (partisipan III).

"...karena ibu pemilik homestay sangat baik, ramah, rumahnya bersih dan layak..." (partisipan IV)

PEMBAHASAN

Interpretasi hasil penelitian dilakukan dengan melakukan pembahasan tentang perspektif dan respon partisipan terhadap kegiatan *live in* tersebut. Penelitian ini menitikberatkan pada pengalaman partisipan dalam kegiatan *live in* di desa wisata Brayut. Peneliti mengidentifikasikan menjadi empat tema dan selanjutnya peneliti akan membahas masing-masing tema secara rinci yang telah diidentifikasi berdasarkan tujuan penelitian.

1. Persepsi Partisipan terhadap Pengalaman *Live in*

Persepsi partisipan terhadap kegiatan *live in* di desa wisata Brayut, dapat dilihat dan terjawab oleh keempat tema yang sudah dibahas pada bab sebelumnya. Dimana masing-masing tema akan dibahas secara rinci, sebagai berikut:

Pengalaman Memasak Tradisional

Pengalaman tidak menyenangkan dari kegiatan memasak tradisional dirasakan oleh partisipan, terkait dengan minimnya peralatan yang disediakan oleh pihak pengelola desa wisata, sehingga tidak semua partisipan bisa ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Beberapa peserta yang tidak bisa ikut terlibat, cenderung membuat kegiatan sendiri dan tidak membaur dengan peserta lainnya. Selain peralatan yang minim, proses pembuatan masakan tradisional dilakukan dirumah warga yang tempatnya tidak bisa menampung seluruh peserta, sehingga beberapa peserta bahkan sama sekali tidak bisa melihat proses pembuatan makanan tradisional tersebut. Sedangkan pengalaman menyenangkan yang diperoleh para peserta adalah adanya pengetahuan tambahan tentang cara pembuatan makanan tradisional, yang saat ini sudah mulai tergeser oleh menu-menu makanan modern yang lebih menarik baik dalam rasa, warna, maupun bentuk. Meskipun sebenarnya makanan tradisional lebih sehat dengan bahan dasar memanfaatkan hasil lokal, masyarakat setempat.

Pengalaman susur sungai

Kegiatan susur sungai dilaksanakan setelah para peserta sarapan dan senam pagi. Kegiatan ini dirancang dengan tujuan untuk menumbuhkan rasa kebersamaan diantara mahasiswa, namun demikian tidak semua peserta merasakan hasil sesuai yang diharapkan panitia dan pengelola desa wisata. Beberapa peserta merasakan rute susur sungai yang dirancang panitia, terlalu pendek dan kurang menantang, selain itu juga medannya yang kurang kondusif, sehingga menyebabkan gatal-gatal, selain itu juga faktor keamanan kurang diperhatikan dan rawan terjadinya kecelakaan. Sedangkan pengalaman menyenangkan dapat dirasakan oleh partisipan dengan adanya rasa kekompakan, keakraban, dan kebersamaan diantara peserta. Selama kegiatan susur sungai, diantara peserta saling membantu untuk bisa mencapai tempat finish dengan selamat.

Pengalaman menangkap ikan

Pengalaman kurang menyenangkan dari kegiatan menangkap ikan, ditujukan kepada pengelola desa wisata, yang tidak mempersiapkan kolamnya dengan baik. Hal tersebut terlihat dari respon peserta yang menyatakan badannya gatal-gatal setelah kegiatan menangkap ikan. Air kolam yang digunakan untuk kegiatan tersebut, tampaknya jarang dibersihkan sehingga airnya sangat kotor dan berbau, hal ini tentunya sangat berbahaya bagi para peserta. Namun demikian, peserta juga merasakan hal yang menarik, dimana mereka bisa menangkap banyak ikan, meskipun air dalam kolam kotor, para peserta tampak menikmati kegiatan tersebut dengan aksi lempar beberapa temen ke dalam kolam, sehingga beberapa peserta badannya penuh lumpur.

Pengalaman menginap di *homestay*

Selama kegiatan *live in*, peserta menginap dirumah warga, yang disebut dengan *homestay*. Beberapa rumah warga yang dijadikan sebagai *homestay* sudah dipersiapkan sedemikian rupa oleh pihak pengelola dan tentunya dipilih rumah warga yang memenuhi persyaratan. Tujuan dari menginap tersebut, diharapkan para peserta bisa membaur dengan masyarakat dan merasakan tinggal dirumah-rumah warga. Para peserta merasakan pengalaman yang menyenangkan, hal tersebut terlihat dari respon partisipan yang menyatakan, bahwa para pemilik rumah bersikap ramah, memberikan pelayanan yang baik dan menganggap peserta seperti keluarga sendiri. Pemilik rumah menyiapkan teh hangat di pagi hari, berikut snacknya. Selain pelayanan yang baik, rumah yang digunakan sebagai *homestay*, juga memiliki tingkat kebersihan dan kenyamanan yang cukup baik. Namun demikian satu hal yang kurang menyenangkan adalah letak dari *homestay* yang agak jauh dari lokasi utama atau pusat kegiatan, sehingga peserta harus berjalan agak jauh dan memakan waktu untuk sampai ke lokasi kegiatan, serta menyebabkan peserta terlambat mengikuti acara.

2. Respon Partisipan terhadap Kegiatan Live in

Respon partisipan terhadap kegiatan *live in* dapat dibagi kedalam dua kelompok respon, yakin respon terhadap panitia dan respon kepada pengelola desa wisata. Kedua kelompok respon tersebut akan dirinci, sebagai berikut.

Respon terhadap Panitia

Respon terhadap panitia, terlihat dari jawaban partisipan pada tema analisa dua dan empat. Dari tema analisa dua, diperoleh respon dari peserta mengenai rute yang dirancang panitia, kurang menarik, terlalu pendek dan kurang kondusif. Sementara itu lokasi *homestay* yang dipilih oleh panitia, letaknya kurang strategis. Seharusnya panitia melakukan survey terlebih dahulu terhadap lokasi yang akan digunakan sehingga dapat menentukan rute yang tepat untuk susur sungai serta letak *homestay* yang tepat dan tidak terlalu jauh dengan pusat kegiatan.

Respon terhadap Pengelola Desa Wisata

Respon para partisipan dapat terjawab dari tema analisa satu, tentang memasak tradisional dan tema analisa tiga tentang menangkap ikan. Pengelola desa wisata kurang mempersiapkan sarana dan prasarana, sehingga peralatan dan tempat yang disediakan kurang memadahi bagi semua peserta memasak tradisional. Sementara itu kolam yang disediakan oleh pengelola, tidak memenuhi persyaratan dan keamanan bagi peserta. Kolam terlihat sangat kotor dan berbau, seharusnya pihak pengelola melakukan upaya pembersihan kolam terlebih dahulu, setidaknya melakukan penggantian air kolam, sehingga tidak menimbulkan gatal-gatal bagi para peserta.

Secara garis besar dari hasil wawancara, ditemukan bahwa prosentase ketidak puasan lebih besar daripada prosentase kepuasan. Ditemukan beberapa indikator ketidakpuasan, diantaranya : kurangnya jaminan keselamatan bagi peserta, pengemasan acara yang kurang menarik, kurangnya kordinasi yang baik dari panitia, serta sarana-prasarana yang kurang memadahi, meliputi tempat yang kurang luas, peralatan tidak mecukupi bagi seluruh peserta, lokasi *homestay* jauh dari pusat acara. Selain indikator ketidakpuasan, juga terdapat indikator kepuasan dari sisi keramahan tuan rumah, dinilai partisipan sangat bagus, meskipun para warga tidak mempunyai latar belakang pendidikan pariwisata tetapi meraka mempunyai kemampuan melayani wisatawan dengan baik. Indikator tersebut, diperoleh dari respon wisatawan selama kegiatan *live in*, seperti diungkapkan oleh Oliver dalam Zeithaml et al (2009), kepuasan merupakan respon dari keterlibatan konsumen dalam mengkonsumsi baik barang maupun jasa.

Menurut Zeithmal (2009), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pelanggan terhadap harapan dan persepsinya. Sedangkan Soekijo, (2000), menyatakan persepsi yang dimiliki wisatawan sangat erat hubungannya dengan *tourist image* atau citra pariwisata yang didistribusikan kepada wisatawan. Dalam hal ini pihak pengelola desa wisata Brayut mempunyai pekerjaan rumah, yang cukup penting dengan melihat pada indikator ketidakpuasan yang ditemukan oleh peneliti dilapangan. Pengelola desa wisata harus melakukan evaluasi dan langkah-langkah strategis berikutnya untuk memperbaiki kualitas pelayanan bagi para pengunjung yang akan dating dan mempengaruhi perilaku dari wisatawan selanjutnya, sebagaimana diungkapkan oleh Schiffman dan Kanuk (2007), perilaku pelanggan adalah proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari,

membeli, menggunakan, mengevaluasi dan bertindak pasca menggunakan produk, jasa maupun ide yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian diketemukan indikator ketidakpuasan, diantaranya : kurangnya jaminan keselamatan bagi peserta, pengemasan acara yang kurang menarik, kurangnya kordinasi yang baik dari panitia, serta sarana-prasarana yang kurang memadahi, meliputi tempat yang kurang luas, peralatan tidak mecukupi bagi seluruh peserta, lokasi *homestay* jauh dari pusat acara. Hasil penelitian ini, diharapkan mampu memberikan rekomendasi bagi pihak pengelola untuk menentukan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi para pengunjung desa wisata Brayut.

DAFTAR PUSTAKA

Budiarta, I.P, (2011, November Jum'at). Pariwisata Alternatif: Pariwisata Bali Masa Depan (Literature Review). Retrieved Februari Senin, 2013, from http:// madebayu.blogspot.com/2012/02/pariwisata -alyternatif-pariwisata.bali.html

Cooper et al. (1998). Tourism Principle and Practice. Essex: Pearson Education Limited.

Cresswell, J.W. (1998). Qualitative Inquiry and Research Design : Choosing Among Five Tradition. Thousands Oaks : Sage publication, Inc.

Damanik, Janianton & Weber, Helmut F. 2006. Perencanaan Ekowisata Darti teori ke aplikasi.Yogyakarta : PUSPAR UGM dan Andi Offset.

Ecthner, Charlotte M & J.R. Brent Ritchie (2003). "The Meaning and Measurement of Destination Image" dalam The Journal of Tourism Studies Vo. 14, No. 1, May 2013 dalam http://www.jcu.com.au/business/public/groups/everyone/documents/journal_article/jcudev_012855.pdf. Diakses 29 Mei 2012

Gunn, C. (19880. Vacationscapes: Designing Tourist Regions. New York: Van Nostrand Reinhold.

Fandeli,Chafid. (2002). Perencanaan Kepariwisataan Alam. Fakultas Kehutanan Universitas Gadjah Mada, Bulaksusmur, Yogyakarta.

Hakim, Lukman. 2004. Dasar-dasar Ekowisata. Malang: Banyumedia.

Kotler, Philip. 2001. Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium. Jakarta : Prenhallindo.

Muhidin, Sambas Ali dan Abdurahman, Maman. 2007. Analisis Korelasi, Regresi, Dan Jalur. Dalam Penelitian. Bandung : Pustaka Setia.

Nazir. 2011. Metode Penelitian. Bogor : Ghalia Indonesia.

Nugroho, Iwan. 2011. Ekowisata dan Pembangunan Berkelanjutan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Pitana, I Gde dan Diarta, I Ketut Surya. 2009. Pariwisata, sebuah Ilmu Pengantar. Yogyakarta: Andi Offset.

Poerwandari, E.K.(2005). Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia. (ed-3), Jakarta : Perfecta LPSPS.Fakultas Psikologi UI.

Prasetijo, Ristiyanti & Ihalauw, John J.O.I. 2005. Perilaku Konsumen.Yogyakarta: Andi Offset.

Santoso, Singgih, 2000, Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik. PT Elex Media Jakarta : Komputindo.

Soekadijo. 2000. Anatomi Pariwisata Memahani pariwisata sebagai "Systemic.

Sugiyono. 2008. Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.Bandung : Alfabeta.

Streubert & Carpenter (1999). Qualitative Reseach in Nursing Advancing The Humanistic Imperative. Philadelpia : Lipincott.

Speziale, H.J.S, & Carpenter, D.R. (2003). Qualitatif Research in Nursing (3th ed). Philadelphia: Lippincott Williams &Wilkins.

Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.Jakarta: Rineka Cipta.

Suwantoro,Gamal. 2004. Dasar-dasar Pariwisata. Yogyakarta : Andi Offset.Linkage". 2000. Jakarta : Gramedia.

Suyitno. 2001. Perencanaan Wisata.Yogyakarta : Kanisius.

Yoeti, Oka A. 2008. Perencanaan dan pengembangan Pariwisata. Jakarta: PT.Pradnya Paramita

Zeithaml, V.*et al.* 2009. Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm. 5th Edition, Mc. Graw Hill.