

KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS WISATAWAN PENGGUNA PERAHU MOTOR KAYU KE PULAU UNTUNG JAWA KEPULAUAN SERIBU

Annisa Retno U¹, Farida²

Universitas Sahid Jakarta
annisaretno4@gmail.com

ABSTRAK

Perahu motor kayu yang berfungsi mengangkut wisatawan ke tempat objek wisata harus sesuai dengan standar operasional yang berlaku agar terjaminnya keamanan dan keselamatan penumpang. Tujuan penelitian yaitu: (1) Untuk mengetahui profil wisatawan pengguna perahu motor kayu, (2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan perahu motor kayu, dan (3) Untuk mengetahui loyalitas wisatawan yang menggunakan perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa Kepulauan Seribu Jakarta. Penelitian dilakukan dengan menyebar kuesioner terhadap 100 wisatawan yang telah menggunakan perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa minimal telah melakukan perjalanan sebanyak 2 kali. Metode penelitian yang digunakan dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian diperoleh skor tertinggi pada variabel kualitas pelayanan perahu motor kayu pada indikator kecepatan petugas perahu motor kayu dalam memberikan pelayanan dan kesiapan petugas perahu motor kayu dalam membantu wisatawan dan hasil skor terendah pada terjaminnya keamanan dan kenyamanan selama berada di atas perahu motor kayu, sedangkan untuk variabel loyalitas wisatawan yang menggunakan perahu motor kayu hasil tertinggi pada indikator kesediaan wisatawan dalam menggunakan perahu motor kayu kembali dan untuk hasil terendah pada kesediaan wisatawan untuk menggunakan kembali walau ada perahu motor kayu yang lain

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Wisatawan, Perahu Motor Kayu, Kepulauan Seribu

ABSTRACT

Motorship used to transport tourists to the tourist attraction it must be comply with operational standards to ensure the security and safety of passengers. The objectives of the research are: (1) To know the profile of the users of motorship, (2) To know the quality of motorship service, and (3) To know the loyalty of tourists who use motorship to Untung Jawa Island Kepulauan Seribu Jakarta. The research was conducted by spreading questionnaires to 100 tourists who have used motorship to the Untung Jawa Island who have visited at least 2 times. The method of analysis used in this study with descriptive analysis. From the research results obtained the highest score on the variable quality of motorship service on the speed indicator of motorship officers in providing service and alertness of motorship officers in assisting tourists and the lowest score on the guaranteed security and comfort during being on the motorship, while for the loyalty variable of tourists who use the highest motorship on the indicator of tourist willingness in using motorship back and for the lowest yield on the willingness of tourists to reuse even though there is another motorship.

Keyword : Service Quality, Tourist Loyalty, Motorship, Kepulauan Seribu

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang menjanjikan dalam membangun suatu daerah, sehingga *World Tourism Organization* (WTO) memprediksikan pada tahun 2020, pariwisata menjadi salah satu industri terbesar di dunia dan sebagai generator penggerak pertumbuhan ekonomi dan membuka kesempatan kerja.

Salah satu objek wisata unggulan yang dimiliki oleh Kota Jakarta adalah Kepulauan Seribu. Kepulauan Seribu merupakan wilayah Administratif DKI Jakarta yang terdiri dari pulau-pulau sebanyak 110

pulau. Pulau tersebut terdiri dari Pulau berpenduduk seperti Pulau Pramuka, Pulau Tidung, Pulau Harapan, Pulau Untung Jawa, Pulau Kelapa dan Pulau Pari. Selain Pulau berpenduduk ada Pulau yang dimanfaatkan untuk resort yaitu Pulau Ayer, Pulau Bidadari, Pulau Pantara, Pulau Kotok Tengah, Pulau Sepa, Pulau Macan, Pulau Putri, dan ada Pulau Cagar Alam dan sejarah yaitu Pulau Onrust, Pulau Rambut, dan Pulau Kelor.

Berikut jumlah wisatawan yang datang ke Kepulauan Seribu Jakarta Tahun 2015 dan Tahun 2016 yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Wisatawan ke Kepulauan Seribu Jakarta
 Tahun 2015 dan 2016

| No | Nama Pulau | 2015 (Orang) | 2016 (Orang) |
|-------------------|---------------------------------------|-----------------------|--------------------|
| Pulau Berpenduduk | | | |
| 1. | Pulau Pramuka | 125.568 | 88.527 |
| 2. | Pulau Tidung | 289.975 | 146.351 |
| 3. | Pulau Untung Jawa | 430.899 | 252.669 |
| 4. | Pulau Harapan | 122.114 | 86.106 |
| 5. | Pulau Kelapa | 27.000 | 35.364 |
| 6. | Pulau Pari/Lancang | 207.103 | 116.107 |
| 7. | Pulau Lainnya | | 17.392 |
| | Jumlah | 1.202.661 (96.06%) | 707.732 (84.8%) |
| | Pulau Resort, Konservasi, dan lainnya | 49.225 (3,94) | 126.812 (15.2%) |
| | Jumlah | 1.251.886 | 834.544 |

Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kepulauan Seribu 2015, 2016

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah wisatawan ke Kepulauan Seribu pada tahun 2016 berkurang sebesar 33,3 persen dibanding tahun 2015. Jumlah pengunjung pulau berpenduduk lebih banyak pada tahun 2015 sebanyak 96,06 % dan tahun 2016 sebanyak 84,8 %. Kelebihan dari Kepulauan Seribu yaitu keindahan alam pantainya, keindahan trumbu karang, serta adanya spot untuk *snorkling* dan *diving*. Dengan adanya potensi tersebut maka Kepulauan Seribu dapat memberikan

peluang bagi masyarakat lokal untuk meningkatkan pendapatan dengan membuka berbagai usaha yang mendukung kegiatan pariwisata, seperti menyediakan penginapan, menyediakan makanan dan minuman, penyewaan alat-alat untuk *snorkeling* dan *diving*, serta menyediakan berbagai fasilitas atraksi wisata seperti *banana boat*, *flying fish*, dan lain-lain.

Pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa wisatawan yang datang ke Pulau Untung Jawa pada tahun 2015 maupun pada tahun

2016 lebih banyak dibandingkan dengan pulau-pulau lainnya. Hal ini dapat terjadi karena Pulau Untung Jawa merupakan Pulau yang paling berdekatan dengan daratan Tanjung Pasir (Kabupaten Tangerang) dan daratan Jakarta (Muara Angke dan Ancol) sehingga dapat ditempuh dengan waktu kurang lebih 30 menit dengan menggunakan perahu motor, sedangkan untuk Pulau lainnya dapat ditempuh dalam waktu 2-3 jam perjalanan baik dari Muara Angke dan Tanjung Pasir. Selain dari waktu tempuh, wisatawan yang datang ke Pulau Untung Jawa juga dapat hanya dengan Pulang-Pergi tidak dengan Pulau lainnya yang jika datang kesana mereka harus menginap, karena jarak dan waktu tempuh yang lebih lama.

Dengan adanya dukungan dari masyarakat lokal, pengelola objek wisata dan pemerintah maka akan memberikan dampak positif terhadap pengembangan objek wisata. Masyarakat lokal, pemerintah dan pengelola objek wisata bersama-sama untuk saling mendukung, menyediakan dan memberikan pelayanan yang baik agar wisatawan merasa nyaman dan aman ketika berkunjung ke objek wisata. Masyarakat lokal, pemerintah dan pengelola objek wisata dapat bekerja sama dengan menyediakan pembangunan berupa fasilitas-fasilitas serta sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh wisatawan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menyediakan musholla, toilet umum, air bersih, transportasi pendukung, tempat makan dan minum, akomodasi serta atraksi permainan.

Yoeti (2009:31) mengungkapkan bahwa dalam industri pariwisata, kualitas pelayanan sangat tergantung dari kerjasama setiap unsur dalam organisasi atau badan wisata itu sendiri. Selain itu Tjiptono (2007:121) juga mengemukakan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai

ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan yaitu tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam bukunya Kotler dan Keller (2009:56) menjelaskan ada lima dimensi yang dapat digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu : (1) *Tangibles* (Bukti Fisik), (2) *Empathy* (Empati), (3) *Responsiveness* (Ketanggapan), (4) *Reliability* (Kehandalan), dan (5) *Assurance* (Jaminan). Dengan demikian pada penelitian ini untuk mengukur dimensi kualitas pelayanan menggunakan teori dari Kotler dan Keller (2009:56).

Pengelola atau pemerintah dalam mengembangkan objek wisata bukan hanya dengan memberikan kualitas pelayanan saja, tetapi mereka harus memperhatikan apa saja yang dibutuhkan oleh wisatawan terkait fasilitas objek wisata dan keamanan serta kenyamanan wisatawan agar wisatawan puas dan loyal untuk berkunjung ke objek wisata tersebut. Menurut Griffin (2015) pelanggan yang loyal akan memiliki prasangka yang spesifik mengenai apa yang akan dibeli, selain itu loyalitas juga menunjukkan adanya kondisi dari durasi waktu tertentu dan loyalitas dapat diukur jika pembelian terjadi tidak kurang dari dua kali dengan objek yang sama.

Sedangkan Lovelock, Wirtz, dan Chatterjee (2007:15) menyatakan bahwa loyalitas merupakan kesediaan wisatawan dalam melanjutkan aktivitas terhadap suatu produk wisata dalam jangka waktu yang panjang dan melakukan aktivitas secara berulang, serta merekomendasikan kepada teman-teman secara sukarela. Paliati (2007) menjelaskan bahwa dalam industri pariwisata, indikator yang dapat digunakan dalam pengukuran loyalitas wisatawan yaitu dengan pembelian ulang (*buyer repetition*)

dan getuk tular positif yaitu merekomendasikan kepada orang lain.

Pada objek wisata di Kepulauan Seribu perahu motor yang berfungsi sebagai angkutan umum atau yang mengangkut wisatawan ke tempat objek wisata harus sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku sehingga keselamatan penumpang terjamin atau aman jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, sehingga baik pemerintah atau petugas perahu motor harus memperhatikan keselamatan penumpang, karena transportasi perahu motor untuk menuju ke Pulau Seribu masih kurang diperhatikan dalam masalah keamanan dan keselamatan dari pemerintah, petugas dan masyarakat lokal yang menyediakan jasa transportasi penyebrangan antar pulau.

METODE

Artikel ini dibuat berdasarkan hasil penelitian dengan kajian *Exploratory Factor Analysis* (EFA), tujuannya untuk mengeksplorasi secara mandiri variabel-variabel yang akan dipilih dengan tujuan untuk menemukan fakta-fakta dari suatu pengetahuan, yang dilaksanakan untuk menggali data dan informasi tentang topik atau isu-isu baru yang ditujukan untuk kepentingan pendalaman atau penelitian lanjutan. Dengan penelitian eksploratif maka dapat diperoleh gambaran mengenai karakteristik wisatawan, kualitas pelayanan, dan kualitas perahu motor kayu yang digunakan wisatawan ke Pulau Untung Jawa Kepulauan Seribu Jakarta.

Operasional variabel penelitian ini pada variabel kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan 5 (lima) dimensi yaitu (1) Tangibles (bukti fisik), (2) Empathy (empati), (3) Responsiveness (ketanggapan), (4) Reliability (kehandalan), dan (5) Assurance (jaminan). Sedangkan untuk

loyalitas digunakan 3 (tiga) indikator yaitu (1) pembelian ulang, (2) merekomendasikan kepada orang lain, (3) komitmen merek. Untuk populasi pada penelitian ini yaitu wisatawan yang datang ke Pulau Untung Jawa dengan menggunakan perahu motor. Untuk jumlah wisatawan yang datang ke Pulau Untung Jawa pada Tahun 2016 berjumlah 252.669 orang. Karena keterbatasan tenaga, biaya, dan waktu yang tersedia, maka penelitian dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 100 orang.

Untuk teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan : (1) Studi kepustakaan yaitu dengan mempelajari, mengutip berbagai informasi dan teori yang dibutuhkan, (2) Kuesioner yaitu pengumpulan data primer dari responden yang terpilih menjadi sampel penelitian, (3) Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung ke Pulau Untung Jawa, dan (4) Wawancara yaitu melakukan wawancara kepada pihak pengelola perahu motor, wisatawan, dan pengelola objek wisata. Pada penelitian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas yang digunakan untuk mengetahui alat ukur yang digunakan sudah tepat, dan uji realibilitas untuk mengukur kemantapan dan keandalan suatu instrumen yang digunakan.

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini dengan analisis deskriptif yaitu dengan menggambarkan dan mendeskripsikan tentang ciri-ciri responden, dan mendeskripsikan kualitas pelayanan perahu motor kayu dan loyalitas wisatawan pengguna perahu motor kayu yang digunakan dengan skala interval dari 1 sampai dengan 5, dengan kriteria penilaian yang dikelompokkan dalam Tabel 2.

Tabel 2 Kriteria Penilaian Mengenai Kualitas Pelayanan dan Loyalitas

| Nilai | Kriteria Penilaian |
|-------|--------------------|
|-------|--------------------|

| | Kualitas Pelayanan | Loyalitas |
|---|--------------------|---------------------|
| 1 | Sangat Tidak Baik | Sangat Tidak Setuju |
| 2 | Tidak Baik | Tidak Setuju |
| 3 | Cukup Baik | Cukup Setuju |
| 4 | Baik | Setuju |
| 5 | Sangat Baik | Sangat Setuju |

HASIL

Profil Responden

Terdapat 51% wisatawan berjenis kelamin laki-laki dan 49% wisatawan berjenis kelamin perempuan yang berkunjung ke Pulau Untung Jawa. Sedangkan pada tingkatan usia yang paling banyak yang berkunjung ke Pulau Untung Jawa yaitu usia 21-30 tahun sebanyak 42%. Jika dilihat dari tingkat pendidikan terdapat 66% yang berpendidikan dari SD-SMA, sedangkan 31% berpendidikan D3-S1 dan hanya 3% yang berpendidikan S2/S3. Wisatawan yang berkunjung ke Pulau Untung Jawa banyak berasal dari wilayah Tangerang yaitu sebesar 45%, sedangkan dari wilayah Jakarta ada 25%, untuk wilayah Bogor ada 12%, dan hanya 8% yang berasal dari wilayah Depok. Untuk wilayah Tangerang menjadi daerah asal yang terbanyak karena Pulau Untung Jawa ini berdekatan dengan wilayah Tangerang.

Pada penelitian ini pada umumnya wisatawan yang berkunjung bekerja sebagai Pegawai Swasta yaitu ada 33% dan 28% sebagai mahasiswa/pelajar, 5% sebagai pegawai negeri, 16% bekerja wiraswasta, dan 18% lain-lain (Ibu rumah tangga). Jika dilihat dari jumlah pendapatan, wisatawan yang banyak yaitu yang berpendapatan sekitar Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000 sebanyak 61%.

Untuk melihat loyalitas wisatawan dapat dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Pulau Untung Jawa. Dari hasil penelitian terdapat 49% yang sudah melakukan kunjungan sebanyak 2-3 kali, 31% yang melakukan kunjungan pertama kali, dan 24% yang sudah melakukan kunjungan lebih dari 3 kali. Dengan demikian maka terlihat banyak wisatawan yang loyal dalam berkunjung ke Pulau Untung Jawa. Selain jumlah kunjungan loyalitas dapat dilihat dari persepsi wisatawan yang akan berkunjung kembali yaitu 92% wisatawan menyatakan bahwa dirinya akan berkunjung kembali dan hanya 8% yang tidak ingin berkunjung kembali.

Dari hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Kualitas Pelayanan Perahu Motor Kayu ke Pulau Untung Jawa

| Item | Nilai Rata-Rata | Peringkat | Kriteria |
|---|-----------------|-----------|----------|
| Variabel <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) | | | |
| Kualitas Perahu Motor Kayu | 2,59 | 6 | Baik |
| Kelengkapan Fasilitas Perahu Motor (<i>life jacket</i>) | 2,58 | 7 | Baik |
| Variabel <i>Empathy</i> (Empati) | | | |
| Perhatian Petugas Perahu Motor | 2,88 | 5 | Baik |
| Variabel <i>Reliability</i> (Kehandalan) | | | |

| | | | |
|--|------|---|------------|
| Kemampuan Petugas Perahu Motor dalam Memberikan Informasi | 2,96 | 3 | Baik |
| Kecepatan Petugas Perahu Motor dalam Memberikan Pelayanan | 3,00 | 1 | Baik |
| Variabel Responsiveness (Daya Tanggap) | | | |
| Kesigapan Petugas Perahu Motor dalam Membantu Wisatawan | 3,00 | 2 | Baik |
| Kesigapan Petugas Perahu Motor dalam Memberikan Informasi | 2,90 | 4 | Baik |
| Variabel Assurance (Jaminan) | | | |
| Terjaminnya Keamanan dan Kenyamanan Selama Berada di Atas Perahu Motor | 2,37 | 8 | Tidak Baik |

Sumber : data hasil olahan kuesioner 2018

Tabel 3 menjelaskan hasil dari Kualitas Pelayanan Perahu Motor Kayu ke Pulau Untung Jawa. Dari 100 wisatawan menyatakan bahwa Kecepatan petugas perahu motor dalam memberikan pelayanan dan Kesigapan petugas perahu motor dalam membantu wisatawan memperoleh hasil tertinggi dibandingkan dengan indikator lain dengan nilai rata-rata 3,00 dengan kategori "Baik". Sedangkan untuk hasil penilaian terendah pada indikator Terjaminnya keamanan dan kenyamanan selama berada di atas perahu motor dengan nilai perolehan rata-rata sebesar 2,37 dengan kategori "Tidak Baik". Hal ini harus menjadi perbaikan dari pengelola objek wisata dan petugas perahu motor. Dari hasil wawancara dengan wisatawan mereka menyatakan tidak baik karena ketika menggunakan perahu motor kayu tersebut mereka merasa tidak aman

karena tidak semua wisatawan diberikan *life jacket*, bahkan *life jacket* hanya dijadikan sebuah pajangan saja oleh petugas. Selain ini kondisi perahu motor kayu yang membuat wisatawan merasa tidak aman dan nyaman karena perahu motor terbuat dari kayu seperti perahu nelayan, sedangkan kondisi di lautan Kepulauan Seribu tidak dapat diprediksikan terkadang ombak besar dan angin kencang, hal tersebut membuat wisatawan tidak aman dan nyaman, serta pada waktu tertentu seperti *weekend*, lebaran, libur besar petugas tidak memperhatikan keselamatan dan kenyamanan dari wisatawan yaitu dengan mengangkut wisatawan secara *overload* melebihi kapasitas yang seharusnya.

Untuk hasil loyalitas wisatawan yang menggunakan perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa akan di sajikan pada Tabel 4.

Tabel 3. Loyalitas Wisatawan Yang Menggunakan Perahu Motor ke Pulau Untung Jawa

| Item | Nilai Rata-Rata | Peringkat | Kriteria |
|--|-----------------|-----------|----------|
| Kesediaan wisatawan dalam menggunakan perahu motor kayu kembali | 3,00 | 1 | Setuju |
| Kesediaan wisatawan dalam merekomendasikan perahu motor kayu kepada orang lain | 2,98 | 2 | Setuju |

| | | | |
|---|------|---|--------|
| Kesediaan wisatawan untuk menggunakan kembali walau ada perahu motor kayu yang lain | 2,62 | 3 | Setuju |
|---|------|---|--------|

Sumber : data hasil olahan kuesioner 2018

Berdasarkan hasil Tabel 4 mengenai Loyalitas Wisatawan yang Menggunakan Perahu Motor kayu ke Pulau Untung Jawa, peringkat tertinggi dengan nilai rata-rata 3,00 dengan kategori “setuju” yaitu mengenai kesediaan wisatawan dalam menggunakan perahu motor kayu kembali. Artinya wisatawan setuju bahwa mereka bersedia untuk menggunakan perahu motor kayu kembali untuk ke Pulau Untung Jawa. Hal tersebut dinyatakan oleh wisatawan karena hanya satu-satunya transportasi perahu motor yang dapat digunakan oleh mereka untuk menuju Pulau Untung Jawa, selain itu harga yang murah menjadi pertimbangan

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut: (1) profil dari wisatawan yang berkunjung ke Pulau Untung Jawa yaitu dari berbagai kalangan baik wanita dan pria, dengan rentan usia pada umumnya usia 21-30 tahun dengan rata-rata tingkat pendidikan SMA dan status pekerjaannya yaitu pegawai swasta serta pengunjung yang banyak datang ke Pulau Untung Jawa yaitu berasal dari daerah Tangerang, (2) Kualitas pelayanan perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa dengan hasil tertinggi yaitu mengenai kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan kesiapan petugas perahu motor kayu dalam membantu wisatawan dengan nilai rata-rata 3,00 dengan kriteria baik, sedangkan untuk hasil terendah pada terjaminnya keamanan dan kenyamanan selama berada di atas perahu motor kayu dengan nilai rata-rata 2,37 dengan kriteria “tidak baik” dan (3)

wisatawan ketika ingin berkunjung ke Pulau Untung Jawa. Sedangkan untuk hasil terendah yaitu dengan nilai rata-rata 2,62 dengan kategori “Setuju” mengenai kesediaan wisatawan untuk menggunakan kembali walau ada perahu motor yang lain. Sebagian besar wisatawan setuju mengenai kesediaannya menggunakan perahu motor kembali walau ada perahu motor yang lain, karena biasanya perahu motor yang lain ditawarkan dengan harga lebih mahal seperti pilihan penggunaan perahu dari Ancol. Harga tarif menggunakan perahu dari Ancol jauh lebih mahal dibandingkan jika wisatawan naik dari Tanjung Pasir.

untuk loyalitas wisatawan yang menggunakan perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa dengan hasil tertinggi pada kesediaan wisatawan dalam menggunakan perahu motor kayu kembali dengan nilai rata-rata sebesar 3,00 dengan kriteria “setuju” sedangkan untuk hasil terendah pada kesediaan wisatawan untuk menggunakan perahu motor kayu kembali walau ada perahu motor kayu yang lain dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2,62 dengan kriteria “setuju”.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada perhatian yang lebih baik dari pemerintah dan pengelola objek wisata mengenai kualitas perahu motor kayu yang digunakan untuk mengangkut wisatawan ke Pulau Untung Jawa. Saat ini pemerintah dan pengelola objek wisata masih kurang dalam memperhatikan keamanan dan keselamatan wisatawan terbukti ketika tidak adanya himbauan dari pihak petugas perahu motor untuk

menggunakan *life jacket* kepada wisatawan atau memberikan *life jacket* kepada setiap wisatawan. Selain itu masih kurangnya pengawasan terhadap jumlah kapasitas penumpang perahu motor kayu, sehingga pada waktu liburan

DAFTAR RUJUKAN

Griffin, Jill. (2015). *Customer Loyalty*. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Penerbit Erlangga. Jakarta.

Lovelock, C.H., Wirtz, dan Jayanta Chatterjee. (2007). *Service Marketing : People Technology, Strategy*. Sixth Edition. USA: Prentice Hall.

Paliliati, Alida. 2007. *Analisa Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan*

tiba atau akhir pekan makan terjadinya penumpukan penumpang pada perahu motor, sehingga hal tersebut harus lebih diperhatikan kembali dari pihak-pihak terkait.

terhadap loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.9, No. 1, 73-81, Maret.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2007). *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta. ANDI.

World Tourism Organization (WTO)

Yoeti, Oka A. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa Offset