

## KORELASI FASILITAS DAN KEPUASAN WISATAWAN DI PANTAI BOLIHUTUO

Oktavia Seysi Amelia Esa<sup>1</sup>, Tineke Wolok<sup>2</sup>, Zulfia K Abdussamad<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo  
e-mail: oktaviaseysiameliaesa@gmail.com

**Abstract:** *The research objective was to find out to what extent the Influence of Facility to Toursit Satisfaction at Bolihutuo Beach, Boalemo District. The research was conducted at tourists that have visited Bolihutuo Beach in Boalemo District, The samples in this study were 99 respondents, and they were opted through using Non Probability Sampling by distributing questionnaires to the respondent who have satisfied the determined samples criteria to that the research dara were primary data. The data were collected from the result of observation and questionnaire. The data analysisapplied a sample regression (due to only 1 variable X and 1 variable Y ). The finding of research revealed that there was a significant relation between variable of facility and tourist satisfaction with t count of 6.369 > t table of 1,660. In addition,the value or R Squere was 0,295 Or 29,5% of tourist satisfaction variability could be explained by facility variable while the rest 70,5 % could be explained by other variables that were not studied in this research.*

**Keywords:** *Facilities; Tourist Satisfaction*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa besar Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Pantai Bolihutuo Kabupaten Boalemo. Penelitian ini dilakukan pada Wisatawan yang Berkunjung Di Pantai Bolihutuo Kabupaten Boalemo. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden menggunakan teknik non probability sampling dengan cara mnyebar kuisisioner kepada responden yang telah memenuhi kroteria sampel yang telah ditentukan sehingga data dalam penelitian ini merupakan daya primer. Pengumpulan data diperoleh dari hasil obsrevasi dan kuisisioner. Kemudian analisis data menggunakan regresi sederhana (karena hanya terdapat 1 variabel X dan 1 Variabel Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Fasilitas dengan kepuasan Wisatawan dengan t hitung sebesar 6.369> dari t tabel sebesar 1,660. Kemudian nilai R square adalah sebesar 0,295 atau sebesar 29,5% variabilitas Kepuasan Wisatawan dapat dijelaskan oleh varibael Fasilitas sedangkan sisanya sebesar 70,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Fasilitas; Kepuasan Wisatawan

### PENDAHULUAN

Kabupaten Boalemo merupakan salah satu Kabupaten wisata yang ada di Provinsi Gorontalo dengan berbagai tempat

wisata seperti: pulo cinta di Kecamatan Botumoito, Pantai Bolihutuo di Kecamatan Botumoito, Pantai Langala di Kecamatan Dulupi, Pantai Mananggu di Kecamatan Mananggu, Pantai Mohupomba di

Kecamatan Tilamuta, Taman Laut Batila di Kecamatan Mananggu, Air Terjun Ayuhulalo di Kecamatan Tilamuta, Pulau Asiangi di Kecamatan Tilamuta, Pantai Batu Buaya di Kecamatan Mananggu, Pantai Ratu di Kecamatan Tilamuta.

Masyarakat yang ada di Kabupaten Boalemo umumnya berlatar belakang nelayan dan petani. Masyarakat nelayan merupakan salah satu bagian masyarakat boalemo yang hidup dengan mengelola potensi sumber daya perikanan, sebagai suatu masyarakat yang tinggal di kawasan pesisir, masyarakat nelayan mempunyai karakteristik social tersendiri yang berbeda dengan dengan masyarakat yang tinggal di wilayah daratan. Sedangkan masyarakat yang berlatar belakang petani mereka memanfaatkan sumber daya hayati untuk menghasilkan bahan pangan berupa padi dan jagung. Dengan hasil pertanian tersebut khususnya jagung banyak mengundang investor dari luar daerah untuk menanam modal di wilayah Boalemo. Dengan banyaknya tempat wisata yang ada di Kabupaten Boalemo maka investor tersebut sering memanfaatkan liburan di tempat- tempat wisata yang ada di Kabupaten Boalemo.

Objek wisata merupakan tempat dimana kita dapat menemukan kesinambungan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup. Dengan berwisata kita dapat menghilangkan sedikit kejenuhan setelah melakukan berbagai aktivitas yang berat. Tempat-tempat wisata merupakan tempat yang paling ramai dikunjungi masyarakat. sehingga tempat wisata merupakan solusi yang baik untuk

meningkatkan hasil pendapatan masyarakat yang berada di sekitaran tempat wisata tersebut. Seperti halnya yang ada di tempat wisata Pantai Bolihutuo banyak masyarakat yang berjualan di areal wisata.

Tempat wisata pantai bolihutuo yang merupakan destinasi wisata populer di Gorontalo. Namun banyak masalah yang sering ditemukan, salah satunya yaitu Wahana jarang dibuka, jarang wisatawan asing, tempatnya jauh dari kota untuk wisatawan asing jaraknya sekitar 126,2 km kurang lebih 3 jam yang berkunjung di pantai bolihutuo, dan akses utama menuju pantai bolihutuo baik namun sempit karena wisatawan yang berkunjung dihari libur membuat jalan menjadi macet.

Sehingga wisatawan tidak merasa nyaman, serta banyak tempat wisata yang mirip dengan pantai bolihutuo salah satunya pantai ratu. sehingga wisatawan yang berkunjung tidak terlalu ramai karena banyaknya pesaing objek wisata. Apabila hal ini selalu terjadi maka wisatawan tidak akan merasa puas. Dalam memberikan pelayanan hal yang paling penting adalah kepuasan Menurut Menurut Tjiptono (2002:146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (non kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dimana Pengukurannya menggunakan indikator kepuasan antara lain Teori Tjiptono (2011:453) Kepuasan

pelanggan keseluruhan, Konfirmasi harapan, Minat pembelian ulang.

Wisatawan adalah orang yang mengadakan perjalanan dari tempat kediamannya tanpa menetap di tempat yang didatanginya atau hanya untuk sementara waktu tinggal ditempat yang didatanginya. Menurut Nyoman (2003: 14) Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata atau orang yang melakukan perjalanan untuk sementara waktu ke tempat atau daerah yang sama sekali asing baginya.

Salah satu aspek penting sebagai pendorong kepuasan wisatawan yakni adanya fasilitas yang baik. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan saran dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan. Fasilitas didefinisikan sebagai sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta

memperlancarkan pelaksanaan suatu usaha tertentu. Menurut Yoeti (2003: 56) fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tempat wisata yang dikunjunginya. Konsumen akan merasa puas dan nyaman apabila semua fasilitas yang ada di lokasi objek wisata terpenuhi. Hal ini dapat diukur dengan menggunakan indikator dari fasilitas yaitu pertimbangan/perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan dan perabot, unsur pendukung lainnya. Dengan adanya fasilitas yang baik maka kepuasan wisatawan akan meningkat dan akan berpengaruh baik untuk wisata bolihutuo. Peneliti memiliki alasan dalam memilih objek tersebut yakni: Berdekatan dengan tempat tinggal, Objek Wisata Pantai Bolihutuo terletak di jalan trans, karyawannya sangat ramah. Sehingga peneliti cukup mudah dalam melakukan penelitian.

**Tabel 1. Data Pengunjung di Objek Wisata Pantai Bolihutuo**

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Maret	2.347
2	April	3.009
3	Mei	555
4	Juni	7.411
5	Juli	3.011
6	Agustus	3.017
Total		19.350

**Sumber: UPTD Dinas Parawisata dan Kebudayaan Objek Wisata Pantai Bolihutuo**

Dengan melihat tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah wisata yang berkunjung di Objek Wisata Pantai Bolihutuo Kabupaten Boalemo terjadi peningkatan wisatawan yang berwisata pada

bulan April sebanyak 3.009 Wisatawan, dan mengalami penurunan pada bulan Mei sebanyak 555 dan mengalami peningkatan lagi pada bulan Juni sebanyak 7.411 karena banyak masyarakat yang

ingin menikmati fasilitas yang ada di pantai bolihutuo dan mengalami penurunan pada bulan Juli 3.011 dan pada bulan Agustus 3.017 Wisatawan. Hal ini terjadi tentunya di pengaruhi oleh fasilitas, pentingnya fasilitas yang di berikan oleh Objek Wisata Pantai Bolihutuo Kabupaten Boalemo. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengulas korelasi antara fasilitas dengan kepuasan wisatawan di Pantai Bolihutuo Kabupaten Boalemo.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana peneliti diharapkan dapat menjelaskan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Bolihutuo Kabupaten Boalemo. Populasi dalam penelitian ini yaitu jumlah seluruh wisatawan yang berkunjung kepantai bolihutuo sebanyak 19.350 orang wisatawan pada bulan maret sampai bulan agustus tahun 2019. Sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 orang. Peneliti juga

melakukan Teknik Pengumpulan data berupa Observasi dan Kuisisioner.

## HASIL PENELITIAN

### Analisis Deskriptif

Salah satu analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif yang bertujuan untuk melihat gambaran awal mengenai objek/variabel yang diteliti. Kriteria interpretasi skor berdasarkan jawaban responden dapat ditentukan dengan skor maksimum setiap kuesioner adalah 5 (lima) dan skor minimum adalah 1 (satu) maka dapat diketahui rentang skala adalah dengan mengalikan skor tertinggi dengan jumlah responden dan mengalikan skor terendah dengan jumlah responden. Langkah selanjutnya setelah pengumpulan data yakni dilakukan proses analisis data untuk menjawab permasalahan dari penelitian ini. Sehingga berdasarkan rentang skala tersebut dibuat penilaian (mengacu pada Narimawati, 2007:85) sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 2. Interpretasi skor**

No	Presentase Skor	Kriteria
1	20% - 36%	Sangat Tidak Baik
2	36.01% - 52%	Tidak Baik
3	52.01% - 68%	Kurang Baik
4	68.01% - 84%	Cukup Baik
5	84.01% - 100%	Baik

Sumber: Narimawati, 2007

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui kriteria dari tiap pernyataan, indikator dan variabel. Perhitungan skor dapat diperoleh melalui perhitungan berikut ini:

$$\% \text{ Skor Pernyataan} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

## Distribusi Frekuensi Variabel X

**Tabel 3: Hasil Deskriptif Variabel X (Fasilitas)**

Pernyataan	Skor Pernyataan								Kriteria Pernyataan
	1	2	3	4	5	Aktual	Ideal	%	
X.1	0	0	0	80	19	415	495	83,83	Cukup Baik
X.2	0	0	0	80	19	415	495	83,83	Cukup Baik
X.3	0	2	7	75	15	400	495	80,80	Cukup Baik
X.4	0	2	5	63	29	416	495	84,04	Baik
X.5	0	0	1	66	32	427	495	86,26	Baik
X.6	0	0	1	66	32	427	495	86,26	Baik
X.7	0	2	1	69	27	418	495	84,44	Baik
X.8	0	0	1	66	32	427	495	86,26	Baik
X.9	0	0	1	59	39	434	495	87,67	Baik
X.10	0	0	1	63	35	430	495	86,86	Baik
X.11	0	1	19	43	36	411	495	83,03	Cukup Baik
X.12	0	0	0	46	53	449	495	90,70	Baik
X.13	1	0	0	44	54	447	495	90,30	Baik
X.14	0	0	5	39	55	446	495	90,10	Baik
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>42</b>	<b>859</b>	<b>427</b>	<b>5.962</b>	<b>6.930</b>	<b>86,03</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dikatakan bahwa rata-rata skor variabel Fasilitas sebesar 5.962 atau dalam presentase yakni

sebesar 86.03% yang berada pada kategori yang baik.

**Distribusi Frekuensi Variabel Y**

**Tabel 4. Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan (Y)**

Pernyataan	Skor Pernyataan								Kriteria Pernyataan
	1	2	3	4	5	Aktual	Ideal	%	
Y.1	0	0	3	77	19	412	495	83,23	Cukup Baik
Y.2	0	5	17	66	11	380	495	76,76	Cukup Baik
Y.3	0	1	0	55	43	437	495	88,28	Baik
Y.4	0	0	1	48	50	445	495	89,89	Baik
Y.5	0	1	4	57	37	427	495	86,26	Cukup Baik
Y.6	0	2	4	64	29	417	495	84,24	Baik
Y.7	0	0	2	64	33	427	495	86,26	Baik
Y.8	0	1	4	66	28	418	495	84,44	Baik
Y.9	0	2	2	73	22	412	495	83,23	Cukup Baik
Y.10	0	1	3	61	34	425	495	85,85	Baik
Y.11	0	2	8	40	49	433	495	87,47	Baik
Y.12	0	2	0	36	61	453	495	91,51	Baik
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>48</b>	<b>707</b>	<b>416</b>	<b>5.086</b>	<b>5.940</b>	<b>85,62</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan hasil pada tabel di atas dapat dilihat skor untuk variabel Kepuasan Wisatawan di pantai Bolihutuo Kabupaten

Boalemo yakni 5.086 (presentasenya 85,62%) yang terletak pada kriteria yang baik.

**Analisis Regresi Sederhana**

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Setelah dilakukan uji

asumsi klasik dan ternyata dipenuhi, tahap selanjutnya dilakukan pemodelan data dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana.

**Tabel 5: Hasil Analisis Regresi**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.454	4.519		2.977	.004
SUMX	.654	.103	.543	6.369	.000

a. Dependent Variable: SUMY

Sumber: Data Olahan SPSS, 2020

Interpretasi dari model analisis regresi di atas adalah sebagai berikut:

a. Nilai konstanta sebesar 13.454 menyatakan bahwa jika tidak terdapat pengaruh dari variabel Fasilitas (X) maka rata-rata nilai dari variabel kepuasan Wisatawan (Y) adalah sebesar 13.454 satuan.

b. Nilai koefisien regresi variabel X diperoleh sebesar 0.654 dengan arah koefisien positif. Hal ini menunjukkan bahwa Fasilitas yang lebih baik dapat meningkatkan kepuasan Wisatawan.

**Hasil Uji Hipotesis**

**Tabel 6: Hasil Uji Hipotesis**

Model	t-hitung	Sig	t-Tabel	Keterangan
(Constant)	2.977	.004	-	-
Fasilitas	6.369	.000	1.660	Signifikan

Sumber: Data Olahan SPSS 23, 2020

Hasil analisis pada tabel menunjukkan bahwa nilai t<sub>hitung</sub> untuk variabel Fasilitas. Untuk mendapatkan simpulan apakah menerima atau menolak Ho, terlebih dahulu harus ditentukan nilai t<sub>tabel</sub> yang akan digunakan. Nilai t<sub>tabel</sub> ini bergantung pada besarnya df (degree of freedom) atau derajat kebebasan serta tingkat signifikansi yang digunakan. Data observasi dalam

penelitian ini sebanyak 99 responden, dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% dan nilai df sebesar n-k-1= 97 diperoleh nilai t<sub>tabel</sub> sebesar 1,660 (pengujian ini sifatnya dua arah, sebab proposi hipotesis tidak mengisyaratkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat merupakan pengaruh yang positif atau negatif).

**Koefisien Determinasi**

Tabel 7. Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.543 <sup>a</sup>	.295	.288	5.89271

a. Predictors: (Constant), SUMX

b. Dependent Variable: SUMY

Sumber: Data Olahan SPSS 23, 2020

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan besarnya koefisien korelasi yakni sebesar 0,543. Atau dengan kata lain, hubungan variabel bebas dengan variabel terikat yakni sebesar 54,3%. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Fasilitas memiliki hubungan yang erat dengan variabel Kepuasan Wisatawan Di Pantai Bolihutuo Kabupaten Boalemo.

## PEMBAHASAN

Fasilitas menjadi salah satu yang penting harus diperhatikan karena hal ini tentu akan menjadi suatu strategi yang akan dilakukan Objek Wisata agar banyak pengunjung yang datang untuk menikmati liburan karena ingin menikmati suasana pantai serta wahana yang ada di objek wisata Bolihutuo. Keberhasilan Objek Wisata dalam mempengaruhi wisatawan dengan adanya fasilitas yang baik yang dapat memberikan kenyamanan bagi wisatawan yang berkunjung agar tetap menikmati masa liburannya dengan adanya fasilitas yang baik.

Strategi pemasaran seperti ini dapat memberikan keberhasilan dalam mengelola Objek Wisata. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan

tersebut. Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya menurut sulastiyono (2011:98). Selain itu Fasilitas juga berfungsi memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tempat wisata yang dikunjunginya. Konsumen akan merasa puas dan nyaman apabila semua fasilitas yang ada di lokasi objek wisata terpenuhi.

Salah satu dasar dari kepuasan wisatawan adalah Fasilitas. Kenyataan menunjukkan bahwa saat ini Fasilitas merupakan salah satu factor yang mempengaruhi Kepuasan Wisatawan. Wisatawan adalah orang yang mengadakan perjalanan dari tempat kediamannya tanpa menetap di tempat yang didatanginya atau hanya untuk sementara waktu tinggal ditempat yang didatanginya.

Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan. Setiap kegiatan usaha dalam hal penjualan berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Dengan adanya kepuasan pelanggan, maka kelangsungan usaha pun akan terjaga sebuah pendahuluan dari pembelian kembali

konsumen, loyalitas pelanggan, dan bertahannya konsumen yang akhirnya menguntungkan perusahaan.

Kepuasan Wisatawan adalah penilaian wisatawan terhadap fasilitas atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan. Setiap kegiatan usaha dalam hal penjualan berkaitan dengan kepuasan wisatawan. Dengan adanya kepuasan wisatawan, maka kelangsungan usaha pun akan terjaga sebuah pendahuluan dari pembelian kembali konsumen, loyalitas pelanggan, dan bertahannya konsumen yang akhirnya menguntungkan pengelola objek wisata.

Menurut Kotler dan Keller (2016:157) menyatakan kepuasan perkiraan dari sebuah produk yang diperkenalkan oleh sebuah perusahaan. Apabila produk yang dikeluarkan melebihi ekspektasi maka berdampak positif, dan bila dibawah ekspektasi maka perusahaan akan mengalami kerugian.

Hasil penelitian menurut usia yang lebih banyak berkunjung di Pantai Wisata Bolihutuo umur 16-23 tahun jumlahnya sebanyak 51 karena banyak memiliki kegiatan seperti event-event sehingga memilih tempat di Objek Wisata Pantai Bolihutuo. Hasil penelitian menurut Jenis Kelamin terlihat bahwa yang terbanyak ialah perempuan yakni sebanyak 62 orang atau 62% sedangkan untuk laki-laki sebanyak 37 orang atau 36%.

Hasil penelitian menurut pekerjaan, Pelajar sebanyak 18 orang atau 20%, mahasiswa sebanyak 38 orang atau 45%, IRT 15 orang atau

12%, wiraswasta 15 orang atau 12%, dan lainnya 13 orang atau 11%.

Hasil analisis deskriptif mengenai Fasilitas ditemukan bahwa rata-rata skor variabel Fasilitas yakni sebesar 5.962 atau dalam presentase yakni sebesar 86.03% yang berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa Wisatawan yang berkunjung di pantai Bolihutuo Kabupaten Boalemo Merasa Baik dengan adanya Objek Wisata Pantai Bolihutuo. Pada variabel Kepuasan Wisatawan rata-rata skor yakni sebesar 5.086 atau dalam presentase yakni 85,62% yang berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan merasa baik dengan fasilitas di pantai Bolihutuo Kabupaten Boalemo.

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan besarnya koefisien determinasi atau angka R Square adalah sebesar 0,295. Jika dipersentasikan nilai sebesar 29,5% merupakan variabel Kepuasan Wisatawan dapat dipengaruhi oleh Fasilitas yang berada di Pantai Bolihutuo Kabupaten Boalemo. Sedangkan sisanya sebesar 70,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif dari Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan memperhatikan Fasilitas dapat meningkatkan Kepuasan Wisatawan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil



kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan Di Pantai Bolihutuo Kabupaten Boalemo. Fasilitas secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Kepuasan Wisatawan. Ini dibuktikan dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan besarnya koefisien determinasi atau angka  $R^2$  adalah sebesar 0,295. Jika dipersentasikan nilai sebesar 29,5% merupakan variabel Kepuasan Wisatawan dapat dipengaruhi oleh Fasilitas yang berada di Pantai Bolihutuo Kabupaten Boalemo. Sedangkan sisanya sebesar 70,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15<sup>th</sup> Edition, Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pendit, Nyoman S. 2004. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana* Jakarta: Pradnya Paramita
- Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdan. 2006. *Manajemen Salemba Empat*
- Sulastiyono, Agus 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Seri Manajemen Usa Jasa sara Parawisata dan Akomodasi. Bandung Alfabeta.
- Wolok, T., Fachrussyah, Z. C., & Yantu, I. (2019). Technical And Economic Analysis Of Catching Equipment Totaluo In Nike Fishing (Awaous Melanocephalus) In Gorontalo City. *Jambura Science of Management*, 1(2), 65-71.
- Wolok, Tineke, dkk. 2019. Implementasi PPDM Bagi Masyarakat Pesisir Danau Limboto Melalui Penguatan Sumber Daya Manusia dan Iptek Manajemen Pemanfaatan Eceng Gondok Sebagai Produk Unggulan.
- Wolok, Tineke, dkk. 2019. Implementasi Iptek Untuk Standarisasi, Pemasaran dan Distribusi Produk Kerajinan Sulaman Kain Karao Bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Gorontalo.
- Wolok, Tineke, 2019. Grand Marketing Pemasaran dan Pembelian.
- Wolok, Tineke, 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bank Sinar Mas Cabang Gorontalo. Laporan Penelitian : Universitas Negeri Gorontalo.
- Tjiptono Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Majalah Info Bisnis, Edisi maret-Tahun keVI-2002
- Tjiptono Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Yoeti, Oka A. 2003. *Tours And Travel Marketing*. Jakarta : Pradnya Paramita.