

## Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Kepuasan Dan Niat Berkunjung Kembali (Study Pada Pengunjung Kebun Pak Budi Pasuruan)

M Falih Maulana Noto Prasajo  
Universitas Yudharta Pasuruan

Alamat : Jl. Yudharta No. 7, Sengonagung, Purwosari, Pasuruan  
Korespondensi penulis : [falikhmaulana717@gmail.com](mailto:falikhmaulana717@gmail.com)

**ABSTRACT.** *This research was conducted to determine "The Influence of Tourist Experience on Satisfaction and Intention to Return (Study on Visitors to Pak Budi Pasuruan's Garden)" The strategy used in this study was associative research with a quantitative approach, by distributing questionnaires as a data collection technique. The sampling method uses purposive sampling, which is a sampling technique where the people selected as samples are in accordance with the purpose of conducting research, the sample used is 100 respondents, carried out at Pak Budi Pasuruan's Garden Tour, and uses samples with the Lemeshow formula and uses data processing modeling using Smartpls 4.0 (Partial Least Square). The results of the study state that the variable Tourist Experience has a positive and significant effect on Tourist Satisfaction and Revisit Intentions.*

**Keywords:** *Tourist Experience, Tourist Satisfaction, and Intention to Revisit*

**ABSTRAK.** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui “Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Kepuasan Dan Niat Berkunjung Kembali (Study Pada Pengunjung Kebun Pak Budi Pasuruan)” Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, dengan penyebaran kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dimana orang yang dipilih sebagai sampel sesuai dengan tujuan dilakukannya penelitian, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, dilakukan di Wisata Kebun Pak Budi Pasuruan, dan menggunakan sampel dengan rumus *Lemeshow* serta menggunakan permodelan pengolahan data menggunakan Smartpls 4.0 (*Partial Least Square*). Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel *Pengalaman Wisatawan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Kepuasan Wisatawan* dan *Niat Berkunjung Kembali*.

**Kata kunci :** Pengalaman Wisatawan, Kepuasan Wisatawan, dan Niat Berkunjung Kembali

### LATAR BELAKANG

Pariwisata adalah seluruh elemen-elemen yang terkait dalam wisatawan, daerah tujuan wisata, perjalanan, industri, dan lain-lain yang merupakan dari perjalanan wisata ke daerah tujuan wisata, sepanjang perjalanan tersebut tidak permanen. Wisata kebun pak budi merupakan salah satu wisata edukasi yang bertempat di sekarmojo, kecamatan purwosari, kabupaten pasuruan. Wisata ini banyak digemari anak-anak sekolah karena didalam wisata tersebut memiliki banyak pandangan wawasan yang luas. Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, dalam pasal 20 menyebutkan bahwa wisatawan memiliki hak yang mendasar, yaitu hak untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata, pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standart, perlindungan hukum dan keamanan, pelayanan kesehatan, perlindungan hak pribadi, dan perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi. Merupakan kewajiban pengelola obyek wisata untuk memberikan rasa aman, nyaman, dan selamat bagi wisatawan. Pengembangan kawasan

pariwisata tidak terlepas dari ketersediaan sarana dan prasarana di dalam obyek wisata tersebut. Hal tersebut akan memberikan pengaruh terhadap kawasan wisata karena ketersediaan sarana dan prasarana diperlukan guna menunjang kepuasan wisatawan serta dapat meningkatkan pendapatan daerah setempat dimana kawasan wisata tersebut berada.

Wisata Kebun Pak Budi termasuk salah satu rekomendasi wisata edukasi di pasuruan, dimana tempat wisata ini berorientasi pada pendidikan lingkungan dan teknologi terbarukan yang bisa menjadi lahan belajar untuk para generasi muda untuk menerapkan pembelajaran yang ada di sekolah atau lingkungan tinggal. Kebun Pak Budi ini mengajarkan bagaimana proses awal bahan pangan hewani atau nabati terbentuk hingga proses pengelolannya, jadi generasi muda dapat menghargai makanan yang dari alam tersebut. Dengan tema utama dari objek wisata Kebun Pak Budi adalah wisata alam. Lokasinya terletak di daerah yang termasuk dataran tinggi, dengan cuaca yang sangat sejuk. View yang disuguhkan sangat menawan, indahnya alam pegunungan, hamparan area pertanian, yang berpadu dengan keramahan penduduk sekitar, semakin memanjakan pengunjung yang datang. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang wisata Kebun Pak Budi Pasuruan, serta untuk menambah pengalaman mahasiswa tentang daerah-daerah Sekarmoyo dan sekitarnya.

## **KAJIAN TEORITIS**

Pemasaran adalah suatu kegiatan, institusi, atau proses untuk menciptakan, mengomunikasikan, menyampaikan, dan mempertukarkan tawaran nilai kepada pelanggan, klien, dan masyarakat secara keseluruhan Kotler. (2015).

Pengalaman wisatawan seseorang merupakan faktor kunci dalam meningkatkan niat wisatawan melakukan kunjungan kembali. Pengalaman wisatawan dianggap sebagai sebuah tanggapan internal dan subjektif wisatawan sebagai konsumen yang membutuhkan kontak langsung maupun tidak langsung dengan objek wisata. Pengalaman wisatawan juga dapat mempengaruhi penilaian destinasi wisata (Ariyanto dan Yuliana, 2021; Hallmann *et al.* 2015; Nugraha *et al.*, 2021; Shafiee *et al.* 2016).

Kepuasan wisatawan merupakan ukuran keseluruhan dari pendapat wisatawan pada setiap kualitas destinasi Prayag, (dalam Coban 2012). Kepuasan yaitu perasaan kecewa ataupun senang yang dirasakan oleh seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan menurut Kotler (2005).

Niat berkunjung kembali adalah kemungkinan wisatawan untuk mengulangi aktifitas atau berkunjung ulang ke suatu destinasi menurut Baker dan Crompton dalam Chung-Hslen Lin (2012). Mengemukakan terdapat empat dampak yang dapat menimbulkan niat berkunjung

ulang, yaitu travel motivation, past experience, percived contstraint attitude, menurut Songshan (Sam) Huang dan Cathy H.C Hsu (2009).

## **METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (2016), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah Pengunjung Wisatawan di Kebun Pak Budi Pasuruan. Peneliti tidak mengetahui jumlah pasti dari populasi pengguna Pengunjung Wisatawan di Kebun Pak Budi Pasuruan., maka peneliti menggunakan rumus Rumus Lemeshow dengan langkah-langkah yang digunakan untuk menentukan besarnya ukuran sampel dengan teknik ini adalah: Teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Purposive Sampling, yang artinya pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak di kecamatan Purwosari, Pasuruan. Maka dengan menggunakan purposive sampling diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan.

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan dengan Rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow adalah rumus yang digunakan untuk mengetahui jumlah sampel. Sampel akan sangat berpengaruh pada representasi populasi dalam sebuah proses penelitian. Rumus Lemeshow digunakan untuk menghitung sampel dalam keadaan populasi tidak diketahui. Dengan anggapan akan dipilih sampel acak sederhana. Perhitungan yang digunakan yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \times P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah Sampel

Z = Skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = Maksimal estimasi = 0,5

d = alfa (0,1) atau sampling eror = 10%

$$n = \frac{1,960^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2} = 96$$

Hasil dari perhitungan rumus diatas ditemukan sampel sebanyak 96 sampel yang akan dibulatkan oleh peneliti menjadi 100 responden.

## PEMBAHASAN HASIL PENEMUAN

Berdasarkan informasi yang ada bahwasanya di Kebun Pak Budi terdapat permasalahan yang membuat pengunjung mulai menurun sesuai dengan data yang kami peroleh dari beberapa tahun kemarin, Kebun Pak Budi memiliki penurunan pengunjung yang drastis, pada 4 tahun yang lalu Kebun Pak Budi mendapatkan peningkatan pengunjung yang sangat tinggi di bandingkan dengan 1 tahun kemarin Kebun Pak Budi mendapatkan penurunan pengunjung yang sangat drastis, yang awalnya 90% tahun kemarin hanya 50% pengunjung.

Maka dari itu penulis mengambil judul penelitian “PENGARUH PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP KEPUASAN DAN NIAT BERKUNJUNG KEMBALI (Study Pada Pengunjung Kebun Pak Budi Pasuruan)”

### Pengalaman Wisatawan Terhadap Kepuasan Wisatawan

Pengalaman Wisatawan dimaknai sebagai keadaan mental subyektif yang dirasakan oleh peserta dan sebagai evaluasi subjektif individu atas peristiwa yang meliputi aspek afektif, kognitif dan perilaku (Otto & Ritchie, 1996; Tung and Ritchie, 2011). Kepuasan yaitu perasaan kecewa ataupun senang yang dirasakan oleh seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan menurut Kotler (2005). Pengalaman wisatawan Pengalaman wisatawan adalah perasaan atau emosi yang dirasakan wisatawan setelah menikmati destinasi wisata. Indikator-indikator untuk variabel pengalaman wisatawan dimodifikasi dari instrumen penelitian Pujiastuti et al. (2017).

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa *Pengalaman Wisatawan* memiliki pengaruh positif yang signifikan ( $O = 0.567$ ) terhadap *Kepuasan*, ( $t$ -statistics nya adalah 7.240 lebih besar dari 2.88, dan nilai  $p$  values 0.000 lebih kecil dari 0.05). oleh karena itu hipotesis pertama ini menyatakan bahwa *Pengalaman Wisatawan* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Kepuasan* terbukti kebenarannya.

Pengaruh antara *Pengalaman Wisatawan* ( $X_1$ ) terhadap *Kepuasan* ( $Y_1$ ). Berdasarkan nilai  $t$ -statistic 7.240 dengan nilai P values 0.000 dan nilai dari original sample sebesar 0.567, dengan hasil  $t$ -statistic (7.240) lebih besar dari (0.572). Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Pengalaman Wisatawan* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel *kepuasan*.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian – penelitian terdahulu, Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Wisatawan Kebun Pak Budi Pasuruan disebabkan karena menurut responden *Pengalaman Wisatawan* memberikan

pengaruh terhadap niat berkunjung kembali Wisata Kebun Pak Budi. Hal ini selaras atau diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Kristiutam (2022). dimana hasilnya menyatakan bahwa *Pengalaman Wisatawan* berpengaruh signifikan terhadap *Kepuasan*.

### **Pengaruh Antara Pengalaman Wisatawan Terhadap Niat Berkunjung Kembali**

Pengalaman Wisatawan dimaknai sebagai keadaan mental subyektif yang dirasakan oleh peserta dan sebagai evaluasi subjektif individu atas peristiwa yang meliputi aspek afektif, kognitif dan perilaku (Otto dan Ritchie, 1996; Tung dan Ritchie, 2011). Niat mengunjungi kembali adalah keinginan pelanggan untuk datang kembali daerah wisata yang sama. Indikator-indikator untuk variabel niat mengunjungi kembali dimodifikasi dari Artuger *et al.* (2013).

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa *Pengalaman Wisatawan* memiliki pengaruh positif yang signifikan ( $O = 0.282$ ) terhadap *Niat Berkunjung* ( $t$ -statistics nya adalah 2.736 lebih besar dari 3.04, dan nilai  $p$  values 0.000 lebih kecil dari 0.05) oleh karena itu hipotesis pertama ini menyatakan bahwa *Pengalaman Wisatawan* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Niat Berkunjung* terbukti kebenarannya.

Pengaruh antara *Pengalaman Wisatawan* (X1) terhadap *Niat Berkunjung* (Y2). Berdasarkan nilai  $t$ -statistic 2.736 dengan nilai P values 0.006 dan nilai dari original sample sebesar 0.282, dengan hasil  $t$ -statistic (2.736) lebih besar dari (288). Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Pengalaman Wisatawan* memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel *Niat Berkunjung*,

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian – penelitian terdahulu, yaitu Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Yang Dimediasi Oleh Kepuasan (Studi Pada Kampung Warna Warni Jodipan Kota Malang). Disebabkan karena menurut responden *Kepuasan Wisatawan* memberikan pengaruh terhadap kepercayaan pengunjung untuk mengunjungi kembali Wisata Kebun Pak Budi. Hal ini selaras atau diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2019). dimana hasilnya menyatakan bahwa *pengalaman wisatawan* berpengaruh signifikan terhadap *Niat Berkunjung*.

### **Pengaruh Antara Kepuasan terhadap Niat Berkunjung Kembali**

Berdasarkan beberapa teori di atas, dapat diketahui bahwasanya kepuasan memiliki hubungan yang dalam dan pengaruh yang signifikan terhadap tolak ukur konsumen (wisatawan) terkait kepuasan dan niat berkunjung kembali pada suatu tempat wisata. Kepuasan Kepuasan adalah penilaian dari pengalaman berinteraksi antara wisatawan dengan penyedia layanan. Indikator-indikator untuk variabel kepuasan dimodifikasi dari instrumen

penelitian Aliman et al. (2016).

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa *Kepuasan* memiliki pengaruh positif yang signifikan ( $O = 0.304$ ) terhadap *Niat Berkunjung*, ( $t$ -statistics nya adalah 2.805 lebih besar dari 304, dan nilai  $p$  values 0.000 lebih kecil dari 0.05). Oleh karena itu hipotesis pertama ini menyatakan bahwa *Kepuasan* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Niat Berkunjung* terbukti kebenarannya.

Pengaruh antara *Pengalaman Wisatawan* (Y1) terhadap (Y2) *Niat Berkunjung*. Berdasarkan nilai  $t$ -statistic 2.805 dengan nilai P values 0.005 dan nilai dari original sample sebesar 0.304, dengan hasil  $t$ -statistic (2.805) lebih dari dari (0.304). Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Kepuasan* memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel *Niat Berkunjung*.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian – penelitian terdahulu, yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Mancanegara Ke Daya Tarik Wisata Alas Pala Sangeh. Hal ini disebabkan karena menurut responden *Kepuasan* memberikan pengaruh terhadap kepercayaan pengunjung untuk mengunjungi kembali Wisata Kebun Pak Budi. Hal ini selaras atau diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Noviana (2021). dimana hasilnya menyatakan bahwa *Kepuasan* berpengaruh signifikan terhadap *Niat Berkunjung*.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah *Pengalaman wisatawan* memiliki faktor yang sangat penting terhadap keputusan mengunjungi destinasi kembali. Pada penelitian ini dilakukan pada Pengunjung Wisata Kebun Pak Budi Pasuruan, responden didominasi oleh perempuan dengan jumlah presentase 55%, kebanyakan responden memiliki rentang umur 18-25 tahun dengan presentase 52%, responden juga didominasi dengan tingkat pendidikan pelajar SMA atau yang masih berstatus mahasiswa dengan persentase 44%, dan responden yang berdasarkan pekerjaan kebanyakan dengan persentase 56%. Dari hasil dari data penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Pengalaman Wisatawan* memiliki pengaruh positif yang signifikan ( $O = 0.567$ ) terhadap *Kepuasan*, sedangkan nilai  $t$ -statistics nya adalah 7.240 lebih besar dari 2.88, dan nilai  $p$  values 0.000 lebih kecil dari 0.05 oleh karena itu hipotesis pertama ini menyatakan bahwa *Pengalaman Wisatawan* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Kepuasan* terbukti kebenarannya.
2. *Pengalaman Wisatawan* memiliki pengaruh positif yang signifikan ( $O = 0.567$ ) terhadap *Niat Berkunjung*, sedangkan nilai  $t$ -statistics nya adalah 7.240 lebih besar

dari 3.04, dan nilai *p values* 0.000 lebih kecil dari 0.05 oleh karena itu hipotesis pertama ini menyatakan bahwa *Pengalaman Wisatawan* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Niat Berkunjung* terbukti kebenarannya.

3. *Kepuasan* memiliki pengaruh positif yang signifikan ( $O = 0.282$ ) terhadap *Niat Berkunjung*, sedangkan nilai *t-statistics* nya adalah 2.736 lebih besar dari 3.04, dan nilai *p values* 0.000 lebih kecil dari 0.05 oleh karena itu hipotesis pertama ini menyatakan bahwa *Kepuasan* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Niat Berkunjung* terbukti kebenarannya.

Penelitian yang telah dilakukan ini, penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam penelitian ini. Penulis memiliki beberapa keterbatasan dalam melakukan penelitian ini, yaitu keterbatasan waktu untuk memperoleh data dan menganalisa data sehingga hasil penelitian kurang detail, serta kemungkinan terjadi adanya bias, sehingga kritik maupun saran sangat berperan penting demi kesempurnaan hasil penelitian ini.

### **Saran**

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis, untuk perusahaan maupun akademisi penelitian, berupa saran-saran yang kongkrit dan mungkin untuk direalisasikan, antara lain :

1. Kurang jelasnya papan nama Wisata terpampang di jalan, mungkin adanya variasi nama Wisata (lampu warna warni) untuk menarik perhatian pengunjung.
2. Untuk kedepannya dalam melakukan penelitian yang sama diperlukan tambahan faktor-faktor yang mempengaruhinya selain faktor-faktor yang diteliti, misalnya akses jalan sehingga pengunjung bisa merasa puas terhadap akses jalan sehingga pengunjung tidak merasa kecewa dan bisa sampai dengan selamat. agar penelitian ini lebih sempurna dan dapat terlihat faktor-faktor yang mempengaruhinya secara menyeluruh.
3. Penelitian selanjutnya dilakukan dengan jumlah responden yang lebih banyak dan karakteristik yang lebih bervariasi guna meningkatkan generalisasi dan keragaman pada hasil penelitian.
4. Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Anggraeni, S. (2014). Peran Pembangunan Kawasan Wisata Jawa Timur Park II Terhadap Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Di Sekitarnya. *Tugas Akhir diterbitkan, Jurusan Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya, Malang.*

- Aprilia, F., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2020). Pengaruh Word of Mouth Terhadap Minat Berkunjung Serta Dampaknya Pada Keputusan Berkunjung (Survei pada Pengunjung Tempat Wisata âJawa Timur Park 2â Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 24(1), 1–6.
- Basiya, R., & Rozak, H. A. (2012). Kualitas dayatarik wisata, kepuasan dan niat kunjungan kembali wisatawan mancanegara di jawa tengah. *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata*, 11(2).
- Chairunnisa, F., & Siregar, M. R. (2019). Pengaruh Risiko Fisik Dan Risiko Psikologis Terhadap Niat Berkunjung Kembali Yang Dimediasi Oleh Citra Kognitif Pada Wisatawan Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(3), 375–390.
- Fanani, O. N. (2021). Pengaruh Social Media Engangement Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Obyek Wisata Baru di Karanganyar). Eprints Ums.
- Hidayat, T. T. N., Chalil, C., & Sutomo, M. (2017). Pengaruh aksesibilitas dan citra destinasi terhadap niat berkunjung kembali ke Telaga Taming. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 3(2), 201-212.
- Japarianto, E. (2019). Pengaruh Retail Service Quality Terhadap Minat Berkunjung Ulang Mall di Surabaya Melalui Perceived Quality dan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 17–26. <https://doi.org/10.9744/pemasaran>. 13.1.17
- Khusairi, H., & Elex Sarmigi, S. E. (2022). *Peluang Wisata Budaya Dan Religi Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (PengaruhBudaya Kenduri Tuai Padi Dan Religiusitas Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Kerinci*. Penerbit Qiara Media.
- Nurmalasari, R. (2022). *STRATEGI PENGEMBANGAN OBYEK WISATA EDUKASI DAN RESORT KEBUN PAK BUDI DI DESA SEKARMOJO KECAMATAN PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).
- Maghfiroh, A. N. M. (2022). Peran Media Terhadap Pengembangan Eduwisata Sebagai Strategi Pariwisata (Studi Kasus: Kebun PakBudi). *Kusa Lawa*, 2(2).
- Mufidah, Z. L. (2021). *KEBERADAAN AL-QUR'AN DI TENGAH NONMUSLIM (Tela'ah Tradisi Pembacaan Surat Yasin di Wisata Edukasiand Resort Kebun Pak Budi Pasuruan)* (Doctoral dissertation, Universitas Yudharta).
- Putri, D. A. (2017). Analisis Dampak Perkembangan Sektor Pariwisata Terhadap Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Sekitar Objek Wisata Jawa Timur Park II dan BNS. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 5(2).
- Poerwanti, Y. E. (2019). *Analisis Kampanye Humas Wisata Kebun Pak Budi Dalam Meningkatkan Daya Tarik Wisatawan* (Doctoral dissertation, Universitas Yudharta).
- Putra, I. G. N., Sudiarta, I. N., & Mananda, I. G. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Mancanegara Ke Daya Tarik Wisata Alas Pala Sangeh. *Jurnal IPTA ISSN*, 2338, 8633.