



ANALISIS PENGEMBANGAN OBYEK WISATA DI DESA SEKERAT KABUPATEN KUTAI TIMUR

Fredi Susanto¹, Amransyah², Nelly³

¹Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nusantara Sangatta

²Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nusantara Sangatta

³Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nusantara Sangatta

Alamat Korespondensi : fredisusanto@gmail.com

Diterima: Agustus 2025; Disetujui: September 2025; Dipublish: September 2025

Abstract: *This study aims to analyze tourism potential and develop appropriate development strategies for tourism managers in Sekerat Village, Bengalon District, East Kutai Regency. The research sample was 100 respondents who were taken using convenience or opportunity sampling techniques. Using quantitative research with descriptive analysis that can be seen with four measurements, namely attractions, amenities, accessibility, and ancillary. This study found that tourism in Sekerat Village, Bengalon District, East Kutai Regency has the potential as superior tourism in Sekerat Village, Bengalon District, East Kutai Regency based on an assessment of four aspects (attractions, amenities, accessibility and ancillary) but there are still some weaknesses such as the absence of a halal guarantee, food products, the unavailability transportation to go to tourist attractions, and the lack of optimal cooperation between the government and managers. Based on these results, it can be concluded that it is necessary to improve tourism potential in Sekerat Village, Bengalon District, East Kutai Regency, so that in this study researchers will develop a tourism development strategy in Sekerat Village, Bengalon District, East Kutai Regency.*

Keywords: *Development; Tourism Object.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis potensi wisata serta menyusun strategi pengembangan yang tepat bagi pengelola tempat wisata di Desa Sekerat Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang diambil menggunakan teknik *convenience* atau *opportunity sampling*. Menggunakan penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif yang dapat dilihat dengan empat pengukuran, yaitu atraksi, amenitas, aksesibilitas, dan *ancillary*. penelitian ini menemukan bahwa wisata di Desa Sekerat Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur memiliki potensi sebagai wisata unggulan di Desa Sekerat Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur berdasarkan penilaian empat aspek (atraksi, amenitas, aksesibilitas dan *ancillary*) akan tetapi masih terdapat beberapa kelemahan seperti belum adanya jaminan kehalalan produk makanan, belum tersedianya transportasi umum yang memadai untuk menuju tempat wisata, serta belum terjalin kerjasama antara pemerintah dan pengelola secara optimal. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa perlu memperbaiki potensi wisata di Desa Sekerat Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur, sehingga

* DOI: <http://dx.doi.org/10.55770/tn.v11i2.185>

Available Online: September 2025

2025. Published by LPPM Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sangatta. This is an open access article under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License..



pada penelitian ini peneliti akan menyusun strategi pengembangan wisata di Desa Sekerat Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur.

Kata Kunci: Pengembangan; Obyek Wisata.

How to Cite: Susanto, F., Amransyah., Nelly. (2025). Analisis Pengembangan Obyek Wisata Di Desa Sekerat Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Tinta Nusantara*, 11 (2): 19-27

Pendahuluan

Obyek wisata sering dianggap sebagai jawaban untuk menghadapi berbagai masalah ekonomi Indonesia. Kesulitan ekonomi yang diakibatkan oleh ekspor non-migas yang menurun, pembangunan ekonomi yang timpang, dipandang dapat diatasi dengan industri pariwisata karena industri pariwisata dapat menciptakan lapangan kerja baru yang memberikan lebih banyak peluang ekonomi. Industri pariwisata juga menjadi sarana untuk menjaga dan memperbaiki lingkungan dan mendorong pembangunan ekonomi regional. Bagi Indonesia, diharapkan pariwisata dapat menyumbang neraca pembayaran, meningkatkan pengertian internasional, menumbuhkan rasa saling menghormati dan toleransi. penduduk asli itu bermukim disekitar dan atau didalam taman obyek wisata yang dilakukan, memiliki lokasi tersebut sesuai hak dan adatnya kehidupannya masih bergantung dari potensi sumber daya alam yang ada diwilayahnya, serta kehidupan ekonominya masih sederhana sehingga perlu ditingkatkan.

Usaha mengembangkan dunia pariwisata ini di dukung dengan UU Nomer 19 Tahun 1990 dan UU Nomer 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan yang menyebutkan keberadaan objek wisata pada suatu daerah akan sangat menguntungkan, antara lain meningkatkan Pendapatan Asli Daerah, meningkatkan taraf hidup masyarakat, dan memperluas kesempatan kerja mengingat banyaknya pengangguran saat ini, meningkatkan rasa cinta lingkungan serta melestarikan alam dan budaya setempat. Pengembangan suatu objek wisata yang dilakukan dengan baik akan menghasilkan pendapatan ekonomi yang baik juga untuk komunitas setempat.

Pembangunan taman-taman wisata diharapkan dapat menunjang kehidupan ekonomi masyarakat luas, khususnya masyarakat asli setempat yang berada disekitar dan atau dalam lokasi taman wisata. Taman wisata berhubungan dengan pemanfaatan potensi alam yang berada di daerah tersebut untuk dikembangkan menjadi kegiatan wisata atau tempat bagi para turis berekreasi dan melepaskan kepenatan.

Desa Sekerat adalah salah satu desa diwilayah kecamatan bengalon Kabupaten Kutai Timur, didesa ini terkenal dengan keindahan pantai, kejernihan airnya, serta pasirnya yang berwarna putih. Pantai ini juga memiliki keindahan alam bawah laut seperti taman laut dan keanekaragaman terumbu karang dan ikan hias yang beranekaragam. Daya Tarik tempat ini adalah adanya pohon nyiur yang tumbuh dipinggir pantai sehingga menambah kesejukan dan keindahan pantai. Para pengunjung dapat menikmati keindahan pantai dari pinggir pantai serta dapat melihat pemandangan bukit bebatuan yang terdapat disebelah barat dan timur pantai sekerat. Pantai ini ombaknya relative kecil sehingga aman untuk tempat bermain dan rekreasi serta pengunjung dapat melakukan kegiatan seperti; memancing, berperahu dan berenang.

Kerangka Teori

Secara bahasa strategi berasal dari kata *strategic* yang berarti menurut siasat atau rencana dan *strategy* yang berarti ilmu siasat (Shadily, 2007:704). Sedangkan menurut Suandy (2008:2) Strategi adalah rencana yang disatukan, strategi mengikat semua bagian perusahaan menjadi satu, strategi itu menyeluruh, strategi meliputi semua aspek penting perusahaan. Strategi itu terpadu, semua bagian rencana serasi satu sama lain dan bersesuaian.

Kemudian menurut Rachmat (2014:14) Strategi adalah bakal tindakan yang menuntun keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan yang banyak merealisasikannya. Di samping itu, strategi juga mempengaruhi kehidupan organisasi dalam jangka panjang, paling tidak selama lima tahun. Oleh karena itu, sifat strategi adalah berorientasi ke masa depan. Strategi mempunyai konsekuensi multifungsional atau multidivisional dan dalam perumusannya perlu mempertimbangkan faktor-faktor internal maupun eksternal yang dihadapi perusahaan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomer 20 tahun 2008 tentang usaha mikro, makro, dan menengah:

1. **Ekonomi Kreatif**

Ekonomi Kreatif adalah sebuah konsep pada era ekonomi baru yang mengintensifkan informasi dan kreatifitas dengan mengandalkan ide dan pengetahuan dari sumber daya manusia sebagai faktor produksi yang utama.

2. **Usaha Mikro**

Usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan atau badan usaha perorangan yang memenuhi usaha kriteria usaha mikro sebagaimana di atur dalam undang-undang ini. Kriteria usaha mikro sendiri yaitu memiliki hasil penjualan tahunan sekitar Rp. 50.000.000 – Rp. 300.000.000.

3. **Usaha Menengah**

Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau anak cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana di atur dalam undang-undang ini. Kriteria usaha mikro sendiri yaitu memiliki hasil penjualan tahunan sekitar Rp. 500.000.000 – Rp. 10.000.000.000.

Berdasarkan uraian di atas, usaha yaitu segala kegiatan dengan mengerahkan tenaga, pikiran, atau badan yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah yaitu usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau anak cabang perusahaan yang dimiliki. Namun dalam ketiga usaha itu memiliki kriteria hasil penjualannya berbeda-beda.

Obyek Wisata

Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu tertentu. Mengenai pengertian obyek wisata, kita dapat melihat dari beberapa sumber antara lain:

Peraturan Pemerintah No.24/1979. Obyek wisata adalah perwujudan dari ciptaan manusia, tata hidup, seni budaya serta sejarah bangsa dan tempat keadaan yang mempunyai daya tarik untuk dikunjungi.

Berdasarkan uraian di atas, obyek wisata adalah tempat atau keadaan alam yang memiliki sumber daya wisata yang dibangun dan dikembangkan sehingga mempunyai daya tarik dan diusahakan sebagai tempat yang dikunjungi wisatawan. Suatu daerah untuk menjadi daerah tujuan wisata (DTW) yang baik yaitu:

1. Adanya sesuatu yang dapat dilihat (*something to see*), maksudnya adanya sesuatu yang menarik untuk dilihat, dalam hal ini obyek wisata yang berbeda dengan tempat-tempat yang lain (mempunyai keunikan tersendiri). Disamping itu perlu juga mendapat perhatian terhadap atraksi yang dapat dijadikan sebagai entertainment bila orang berkunjung nantinya.
2. Adanya sesuatu yang dapat dibeli (*something to buy*), yaitu terdapat sesuatu yang menarik yang khas untuk dibeli, dalam hal ini dijadikan cendramata untuk dibawa pulang ketempat masing-masing sehingga di daerah tersebut harus ada fasilitas untuk dapat belanja yang menjadikan souvenir maupun kerajinan tangan lainnya dan harus didukung pula oleh fasilitas lainnya seperti money changer dan bank.
3. Adanya sesuatu yang dapat dilakukan (*something to do*), yaitu sesuatu aktivitas yang dapat dilakukan di tempat itu yang bisa membuat orang yang berkunjung merasa betah di tempat tersebut. Dari uraian diatas, bahwasanya obyek wisata adalah perwujudan dari ciptaan manusia, tata hidup, dan seni budaya yang unik yang dapat di lihat untuk menarik wisatawan dan adanya sesuatu yang menarik khas untuk di beli serta adanya sesuatu yang dapat dilakukan untuk membuat wisatawan betah di tempat tersebut.

Pengembangan Objek Wisata

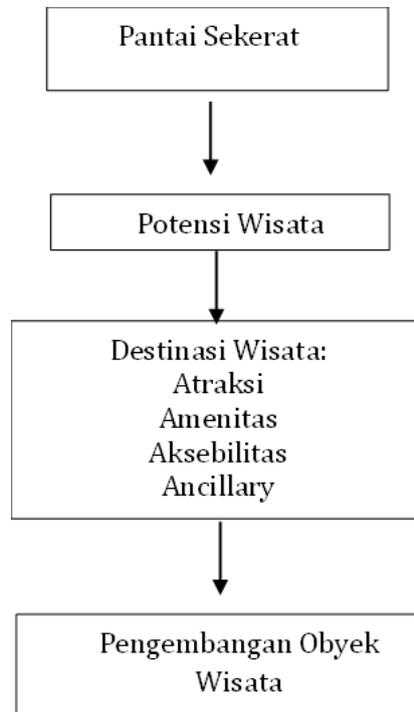
Sesuai dengan intruksi Presiden No. 9 Tahun 1969 dikatakan dalam Pasal 2 bahwa tujuan pengembangan kepariwisataan adalah:

1. Meningkatkan pendapatan devisa pada khususnya dan pendapatan Negara dan masyarakat pada umumnya, perluasan kesempatan serta lapangan kerja dan mendorong kegiatan industri-industri penunjang dan industri-industri sampingan lainnya.
2. Memperkenalkan dan memperdayagunakan keindahan alam dan kebudayaan Indonesia.
3. Meningkatkan persaudaraan/persahabatan Nasional ataupun Internasional.

Berdasarkan uraian di atas, komponen penting dalam pengembangan pariwisata yaitu suatu pengembangan pariwisata yang berkelanjutan memiliki keterkaitan antara turis, warga setempat dan pemimpin masyarakat yang menginginkan hidup lebih baik. Dalam hal ini terlihat jelas bahwa suatu tempat

wisata harus berisikan komponen tersebut untuk menjadi suatu objek wisata yang baik.

Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir
 Sumber: Keynes, (2003:16)

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif. Analisis deskriptif merupakan metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum (Sugiyono, 2012:16).

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang selalu menggunakan data-data berupa angka dan kemudian akan dianalisis dengan menggunakan metode statistik.

Hasil dan Pembahasan

Desa Sekerat tidak terlepas dari sejarah masyarakat Kutai di Kabupaten Kutai Timur. Desa Sekerat terbentuk tahun 1962. Sebelumnya dulu bernama kampung Sekurau yang berarti suka bergurau. Kampung Sekurau termasuk salah satu kampung tertua di kecamatan Bengalon, dulu masuk kecamatan Tenggarong kabupaten Kutai Kartanegara, baru berganti menjadi kecamatan Bontang Kabupaten Kutai Kartanegara, dan berganti lagi menjadi Kecamatan Sangatta masih tetap Kabupaten Kutai Kartanegara.

Karena adanya semangat perubahan tahun 1962 dan pada saat itu kampung Sekurau sangat sulit mendapatkan air bersih sehingga pemerintahan kecamatan

pada saat itu memerintahkan kepada pemerintah kampung Sekerau untuk memindahkan pusat Desa dan warga masyarakat untuk berpindah di Sekerat sampai sekarang, tepatnya tahun 2005 berubah menjadi kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur.

Analisis Data

Uji Validitas

Validitas ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antara skor item dengan skor total, dimana skor total adalah penjumlahan keseluruhan nilai item yang disebut dengan korelasi Product Moment Pearson untuk menentukan suatu validitas adalah dengan mengkonsultasikan nilai signifikansi product moment berdasarkan taraf signifikansi 5% dengan $N = 100$, $df = N - 2$, atau dalam kasus ini $df = 100 - 2 = 98$ dan $p = 0,05$ maka didapat r tabel = 0.196 (Singih, 2001). Keputusan pengujian validitas dimana item pernyataan dikatakan valid apabila r hitung > r tabel dan item pernyataan dikatakan tidak valid apabila r hitung < r tabel. Hasil yang diperoleh dari uji validitas dalam penelitian ini menggunakan spss 17,0 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas Indikator Atraksi

| No Item | N | r table | r sig | Item | N | r tabel | r sig |
|---------|-----|---------|--------|------|-----|---------|--------|
| 1 | 100 | 0.196 | 0.429* | 7 | 100 | 0.196 | 0.553* |
| 2 | 100 | 0.196 | 0.456* | 8 | 100 | 0.196 | 0.539* |
| 3 | 100 | 0.196 | 0.64* | 9 | 100 | 0.196 | 0.723* |
| 4 | 100 | 0.196 | 0.417* | 10 | 100 | 0.196 | 0.588* |
| 5 | 100 | 0.196 | 0.526* | 11 | 100 | 0.196 | 0.569* |
| 6 | 100 | 0.196 | 0.591* | | | | |

Sumber: Data Diolah, 2025

Pada tabel di atas terdapat pernyataan yang ada pada variabel amenitas. Besarnya koefisien korelasi dari 11 pernyataan menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari r tabel sehingga dapat dinyatakan seluruh pernyataan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas Variabel Pengembangan

| No Item | N | Nilai Alpha | Ketentuan Nilai Alpha |
|------------------|-----|------------------|-----------------------|
| Atraksi | 100 | 855 ⁺ | 0,60 |
| Amenitas | 100 | 934 ⁺ | 0,60 |
| Aksesibilitas | 100 | 992 ⁺ | 0,60 |
| <i>Ancillary</i> | 100 | 651 ⁺ | 0,60 |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2025

Pembahasan

Potensi Wisata Pantai Sekerat di Desa Sekerat Kabupaten Kutai Timur

Wisata Pantai Sekerat di Desa Sekerat Kabupaten Kutai Timur merupakan wisata yang tergolong baru di Kutai Timur, wisata yang dibuka pada awal tahun 2005. Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan potensi wisata yang dimiliki oleh Wisata Pantai Sekerat di Desa Sekerat Kabupaten Kutai Timur, dapat disimpulkan bahwa destinasi Wisata Pantai Sekerat di Desa Sekerat Kabupaten Kutai Timur mempunyai potensi yang cukup besar untuk menjadi obyek wisata. Hal ini dapat diketahui dari empat faktor yang telah dikemukakan oleh Kementerian Pariwisata (2015) yaitu:

1. Atraksi (*attractions*), seperti alam yang menarik, kebudayaan daerah yang menawan dan seni pertunjukan.
2. Amenitas (*accessibilities*), seperti keadaan jalan, transportasi local dan adanya sarana umum seperti terminal.
3. Aksesibilitas (*amenities*), seperti tersedianya akomodasi, rumah makan, dan agen perjalanan.
4. *Ancillary services*. Yaitu organisasi kepariwisataan yang dibutuhkan untuk pelayanan wisatawan seperti *destination marketing management organization, conventional and visitor bureau*.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa faktor atraksi yang dimiliki tempat wisata berpotensi untuk dikembangkan sebagai destinasi wisata Pantai Sekerat di Desa Sekerat Kabupaten Kutai Timur. yang menjadi daya tarik utama wisata di Pantai Sekerat di Desa Sekerat Kabupaten Kutai Timur dapat dilihat dari beberapa gambar berikut:



Gambar 2. Daya Tarik Wisata Pantai Sekerat

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2025

Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Wisata Pantai Sekerat di Desa Sekerat Kabupaten Kutai Timur memiliki potensi sebagai wisata unggulan di Kutai Timur berdasarkan penilaian empat aspek (atraksi, amenitas, aksesibilitas dan ancillary).
2. Keunggulan yang dimiliki oleh Pantai Sekerat di Desa Sekerat Kabupaten Kutai Timur meliputi atraksi yang memadai dengan kondisi alam yang menyajikan tiga spot pemandangan, sarana dan prasarana penunjang wisatawan, ketersediaan informasi yang mudah diperoleh, serta keunikan yang berkonsep dalam pengelolaan tempat wisata.
3. Masih ada beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki pada Pantai Sekerat di Desa Sekerat Kabupaten Kutai Timur meliputi belum adanya jaminan kehalalan produk makanan, belum tersedianya transportasi umum yang memadai untuk menuju tempat wisata, serta belum terjalin kerjasama antara pemerintah dan pengelola secara optimal.
4. Wisata Pantai Sekerat di Desa Sekerat Kabupaten Kutai Timur berpeluang untuk menjadi wisata yang paling diminati di Kutai Timur. Selain itu, ekonomi masyarakat sekitar akan meningkat yang berdampak pada pendapatan daerah yang semakin bertambah.
5. Ancaman yang harus dihindari agar wisata Pantai Sekerat di Desa Sekerat Kabupaten Kutai Timur dapat bertahan yaitu kehadiran tempat wisata lain di sekitar tempat wisata di Desa Sekerat Kabupaten Kutai Timur serta penyampaian isu negatif oleh media dan kondisi alam yang tidak dapat diprediksi. Selain itu, kurangnya pemahaman.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Bungin, Burhan. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-format. Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik. Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung. (2016). *Indikator Strategis*. Retrieved from: <https://lampung.bps.go.id/quickMap.html>
- Coolican, H. (2014). *Research Methods and Statistics in Psychology (6th ed.)*. New York: Taylor & Francis Group.
- Freddy, R. (2014). *Analisis SWOT Teknik Pembeda Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goranczewski, B & Pucito, D. (2010). *Swot Analysis In The Formulation Of Tourism Development Strategies For Destinations*. *Journal Tourism*, v10106-010-0008-7.

- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: BPF Universitas Diponegoro.
- Gulen, F. (2011). Helal lokma ve iffetli nesiller (Halal bite and virtuous generations). Retrieved from http://www.herkul.org/kiriktesti/index.php?view=article&article_id=4597. Di akses 8 oktober 2018.
- Joewono, A., Setyawan, E., & Hasyim, N. (2012). Religious Heritage Tourism and Creative Economy in Cirebon: The Diversity of Religious, Cultures and Culinary. *Journal of Social and Administrative Sciences*, 3(1), 63-76. Available at MPRA Paper 75181. Retrieved from: <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/75181/>. Di akses 13 maret 2018.
- Khaerani, R., Pamungkas, P. & Aeni, S. N. (2017). Pengembangan Daya Tarik Wisata Daarus Sunnah Menjadi Wisata Halal. *Tourism Scientific Journal* 3 (1).
- Kementrian Pariwisata. (2012). Kemenparekraf Promosikan Indonesia Sebagai Destinasi Pariwisata Syariah Dunia. Retrieved from: <http://www.kemenpar.go.id/asp/detil.asp?c=16&id=2042> di akses 17 maret 2018.
- Kementrian Ekonomi dan Pariwisata Republik Indonesia. (2015). Undang-undang No 10 Tahun 2009. Jakarta: Kemenparekraf RI.
- Kepres No.9. (1969). Laporan Akhir Kajian Pengembangan Wisata Syariah. Jakarta: Kemenpar RI
- Kementrian Pariwisata. (2017). Laporan Akuntabilitas Kinerja Kementerian Pariwisata Tahun 2017. Jakarta: Kemenpar RI
- Mankiw, G., Purwoko, A dan Sri Hartini, K. (2014). Analisis Potensi Dan Pengembangan Kawasan Wisata Taman Eden 100 Kecamatan Lumban Julu Kabupaten Toba Samosir, Sumatera Utara. Universitas Sumatera Utara.
- Moira, P., Mylonopoulos, D., & Kontoudaki, A. (2012). The Management of Tourist's Alimentary Needs by the Tourism Industry. *International Journal of Culture and Tourism Research*, 5 (1), 129-140.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing Marketing Science Institute*, 1(64), 12-40.
- Pitana, Keynes., Surya D, & I Ketut. (2003). Pengantar Ilmu Pariwisata. Yogyakarta. Andi.