

# **PENILAIAN TAMU TERHADAP KUALITAS PELAYANAN HOMESTAY DI DESA WISATA BUKIT BATU KABUPATEN BENGKALIS**

**Oleh : Angela Rivera Valenzia**

**Pembimbing: Andri Sulistyani, S.S., M.Sc**

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

## **ABSTRAK**

Pariwisata di Indonesia memiliki kesempatan dan potensi yang sangat besar dan merupakan sumber utama dalam pengembangan ekonomi banyak negara. Salah satu lokasi yang memiliki peluang pariwisata yang besar adalah Desa Wisata Bukit Batu, terletak di Kecamatan Bukit Batu, Kabupaten Bengkalis. Penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan homestay di Desa Wisata Bukit Batu, Kabupaten Bengkalis, menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan homestay yang tersedia di desa wisata Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan data diperoleh melalui survei terhadap tamu yang menginap di homestay di desa wisata ini, menggunakan kuesioner berbasis dimensi kualitas pelayanan seperti *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi komponen penting dalam memberikan kesan yang baik kepada tamu dan harus selalu ditingkatkan agar memenuhi ekspektasi tamu. Salah satu aspek penting adalah memastikan keseragaman pelayanan di semua homestay. Mengingat tamu sangat memperhatikan setiap detail pelayanan, standarisasi yang jelas perlu diterapkan agar semua homestay memberikan kualitas yang sama baiknya.

**Kata kunci: Penilaian Tamu, Kualitas Pelayanan, Homestay, Desa Wisata**

## **ABSTRACT**

*Tourism in Indonesia presents immense opportunities and potential, serving as a major driver for economic development in many regions. One of the locations with significant tourism potential is Bukit Batu Tourism Village, situated in Bukit Batu Subdistrict, Bengkalis Regency. This study focuses on guest evaluations of the service quality of homestays in Bukit Batu Tourism Village. The primary objective is to assess guest satisfaction levels with the services provided by homestays in the village. The research adopts a quantitative method with a descriptive approach, collecting data through surveys of guests who stayed at homestays in the tourism village. The survey utilized a questionnaire based on dimensions of service quality, including tangibles, empathy, responsiveness, reliability, and assurance. The findings reveal that service quality plays a critical role in creating positive impressions among guests and must be continuously improved to meet their expectations. One key aspect highlighted is the importance of ensuring uniformity in service delivery across all homestays. Given that guests are highly attentive to every detail of the service, clear standardization is essential to ensure that all homestays provide consistently high-quality experiences.*

**Keywords: Guest Evaluation, Service Quality, Homestay, Tourism Village**

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia memiliki kesempatan dan potensi yang sangat besar dan merupakan sumber utama dalam pengembangan ekonomi banyak negara. Salah satu negara yang memiliki harapan pada sektor pariwisata adalah Indonesia, memiliki keanekaragaman budaya, tradisi, dan keindahan alam yang sangat dihargai oleh negara lain.

Akomodasi adalah salah satu komponen yang paling penting dalam sebuah destinasi wisata. Sarana ini merujuk pada fasilitas yang disediakan untuk memenuhi keperluan, seperti tempat untuk bermalam atau hunian sementara bagi wisatawan. Pertumbuhan fasilitas penginapan di suatu wilayah akan sejalan dengan pertumbuhan sektor pariwisata di tempat tersebut. Dalam beberapa tahun terakhir, berbagai bentuk akomodasi semakin beragam, termasuk konsep homestay. Berikut merupakan daftar homestay yang terdapat di desa wisata Bukit Batu.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Homestay di Desa Wisata**  
**Bukit Batu**

| NO | Homestay              | Jumlah Kamar |
|----|-----------------------|--------------|
| 1  | Homestay Datok Fahmi  | 2            |
| 2  | Homestay Pengulu Umai | 2            |
| 3  | Homestay Kak Santi    | 1            |
| 4  | Homestay Bang Heru    | 2            |
| 5  | Homestay Bang Muzer   | 2            |
| 6  | Homestay Ibu Ita      | 1            |
| 7  | Homestay Way          | 1            |
| 8  | Homestay Liza         | 2            |

*Sumber: Jadesta Desa Wisata Bukit Batu, 2024.*

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa tersedianya banyak homestay di desa wisata Bukit Batu dengan karakteristik yang hampir sama. Dalam mendirikan suatu usaha akomodasi termasuk homestay, tidak akan lepas dari pengelolaan dan fasilitas yang tersedia.

Meskipun Desa Wisata Bukit Batu memiliki potensi besar, tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan homestay tetap ada. Banyak homestay di desa wisata masih menghadapi kendala dalam memenuhi ekspektasi wisatawan modern, seperti keterbatasan fasilitas, aksesibilitas yang kurang memadai, hingga pengelolaan yang belum profesional. Di sisi lain, wisatawan saat ini cenderung lebih kritis dan memiliki harapan tinggi terhadap pelayanan, sehingga evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan homestay menjadi hal yang mendesak.

Penelitian ini menjadi relevan untuk menjawab kebutuhan tersebut dengan fokus pada analisis penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan homestay di Desa Wisata Bukit Batu. Dengan menggali persepsi tamu terkait aspek-aspek pelayanan yang mereka nilai positif maupun negatif, penelitian ini dapat memberikan gambaran mendalam mengenai tingkat kepuasan tamu dan area yang perlu ditingkatkan. Maka dari itu, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penilaian Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Homestay di Desa Wisata Bukit Batu”**.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang pembahasan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya, yaitu bagaimana penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan homestay di desa wisata Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

### 1.3. Batasan Masalah

Dengan mempertimbangkan kendala penulis, ruang lingkup masalah yang ingin diangkat, serta latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini hanya membahas mengenai Penilaian Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Homestay di Desa Wisata Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi tamu terhadap pelayanan homestay yang tersedia di desa wisata Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Sejumlah manfaat praktis dan teoritis yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain:

#### 1. Bagi penulis

Penelitian ini berguna untuk memenuhi persyaratan tugas akhir dan memperoleh gelar sarjana, serta memberikan wawasan terkait penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan homestay.

#### 2. Bagi pengelola homestay

Diharapkan menjadi pertimbangan bagi pengelola homestay dalam meningkatkan kualitas layanan homestay di Desa Wisata Bukit Batu.

#### 3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan homestay di desa wisata.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Pariwisata

Menurut Gamal (2001), pariwisata merupakan suatu perjalanan yang utuh atau menyeluruh, yang mencakup perjalanan dari satu lokasi ke lokasi lain, berhenti sementara tanpa rencana

menetap, lalu kembali ke titik awal. Sementara itu, menurut Kodhyat (2013), pariwisata adalah perpindahan sementara individu atau kelompok ke lokasi lain dalam rangka mencapai keselarasan sosial budaya, lingkungan, dan ilmu pengetahuan.

Pariwisata di Indonesia telah berkembang pesat dan berperan penting dalam perekonomian serta pelestarian budaya. Jenis pariwisata beragam, mulai dari pariwisata rekreasi, budaya, hingga bisnis, yang masing-masing memiliki motivasi dan tujuan berbeda. Dengan potensi yang besar, sektor ini memerlukan pengelolaan yang baik agar dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan lingkungan.

### 2.2. Penilaian Tamu

Menurut Ran dan Ph dalam Roni Nuryawan (2018), penilaian tamu adalah kepuasan yang didasarkan pada evaluasi emosional pelanggan terhadap layanan yang diterima. Nilai layanan ditentukan oleh pelanggan dengan membandingkan pengorbanan yang dilakukan dengan manfaat yang diterima. Palilati (2004) menambahkan bahwa kepuasan adalah evaluasi pelanggan terhadap layanan yang diberikan, di mana tingkat kenikmatan yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan yang ada.

Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam menciptakan loyalitas. Ketika pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung melakukan pembelian ulang dan menjadi pelanggan yang loyal. Oleh karena itu, pengelola layanan harus terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan guna menciptakan pengalaman yang positif.

### 2.3. Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Saidani dan Arifin (2012), kualitas pelayanan terdiri dari lima faktor utama yang dikenal sebagai TERRA: *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. *Tangible* mengacu pada aspek fisik layanan seperti kebersihan dan kenyamanan (Sahib, 2012), sedangkan *Empathy* adalah perhatian personal kepada pelanggan dengan memahami kebutuhan mereka (Sodirin, 2020). *Reliability* mencerminkan kemampuan perusahaan memberikan layanan secara konsisten dan dapat diandalkan (Tjiptono dalam Tonachi, 2013).

*Responsiveness* berfokus pada kesiapan perusahaan dalam merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan dengan cepat (Kotler & Keller dalam Aprilya, 2013). Sementara itu, *Assurance* berkaitan dengan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan yang diperoleh melalui profesionalisme dan pengetahuan karyawan dalam memberikan layanan (Fahmi dkk., 2013).

Kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk mempertahankan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka. Dengan menerapkan kelima faktor tersebut, perusahaan dapat membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan mencapai kesuksesan yang berkelanjutan.

### 2.4. Homestay

Homestay menurut Mustafa Kamal (2020) adalah rumah tinggal sederhana yang berkembang menjadi akomodasi bagi wisatawan. Menurut Kepmen Parekraf No. 9 Tahun 2014, homestay adalah rumah pribadi yang disewakan sebagai penginapan harian, di mana pemilik dan tamu tinggal bersama (Mahadewi, 2018).

Menurut Yoeti (1996), homestay adalah akomodasi dari rumah pribadi yang dimodifikasi sesuai standar kesehatan untuk tempat tinggal sementara. Homestay memberi pengalaman hidup lokal bagi wisatawan dengan berinteraksi langsung bersama pemilik rumah.

Berdasarkan Standar ASEAN Homestay (2016), homestay harus memiliki pemilik yang bertanggung jawab, menyediakan akomodasi layak, menawarkan aktivitas budaya lokal, memiliki manajemen terstruktur, serta memperhatikan kebersihan, keamanan, dan promosi. Selain itu, homestay harus berkelanjutan secara ekonomi, lingkungan, dan sosial budaya.

### 2.5. Desa Wisata

Desa Wisata menurut Nuryanti (2015) merupakan integrasi antara daya tarik, tempat tinggal, dan sarana pendukung yang berbaur dengan adat istiadat serta tradisi masyarakat setempat. Sedangkan menurut Joshi (2012), desa wisata mencakup seluruh pengalaman pedesaan, seperti daya tarik alam, tradisi, dan elemen khas yang dapat menarik minat wisatawan.

Desa wisata bertujuan untuk menawarkan pengalaman autentik dengan memanfaatkan sumber daya alam, budaya, dan tradisi yang masih asli. Keberhasilannya bergantung pada dukungan masyarakat, pengelolaan yang baik, dan pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan serta pendidikan yang sesuai.

Desa wisata harus memenuhi beberapa persyaratan seperti atraksi wisata alam dan budaya, aksesibilitas yang memadai, fasilitas pendukung, serta partisipasi aktif dari masyarakat setempat dalam pengelolaannya. Promosi yang efektif juga diperlukan untuk menarik minat wisatawan dan

mendukung pertumbuhan ekonomi desa.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menggambarkan kondisi kualitas pelayanan homestay di Desa Wisata Bukit Batu, Kabupaten Bengkalis. Data dikumpulkan di lapangan dan dianalisis secara deskriptif dengan asumsi bahwa responden memahami kuesioner yang diberikan dan data yang diperoleh valid serta reliabel.

### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di homestay yang berada di Desa Wisata Bukit Batu, Kabupaten Bengkalis, selama empat bulan dari Agustus hingga November 2024. Pemilihan lokasi bertujuan untuk mengetahui penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan homestay di desa tersebut.

### **3.3. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang pernah menginap di homestay Desa Wisata Bukit Batu dari tahun 2021 hingga 2024. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, digunakan metode non-probability sampling dengan teknik accidental sampling, dengan sampel minimal sebanyak 100 responden sesuai rekomendasi Hair et al. (2020).

### **3.4. Jenis dan Sumber Data**

Data penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari kuesioner dan observasi lapangan, sementara data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber seperti jurnal, artikel, dan buku terkait.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data melibatkan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung untuk memahami perilaku responden, sementara kuesioner digunakan untuk memperoleh tanggapan tertulis terkait kualitas pelayanan homestay. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh.

### **3.6. Skala Pengukuran**

Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengukur penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan homestay. Skala ini terdiri dari lima tingkatan, yaitu sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1). Pengukuran dilakukan dengan menghitung interval skor berdasarkan jumlah pertanyaan dan responden.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan dengan teknik statistik deskriptif menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang telah dikumpulkan sesuai kondisi sebenarnya tanpa melakukan generalisasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Gambaran Umum Desa Wisata Bukit Batu**

Desa Wisata Bukit Batu di Kecamatan Bukit Batu, Kabupaten Bengkalis, Riau, merupakan desa dengan sejarah panjang sejak zaman Kerajaan Siak Sri Indrapura. Terletak di pesisir Pulau Sumatera dan dipisahkan dari ibu kota kabupaten oleh Selat Bengkalis, desa ini awalnya dihuni oleh suku Melayu yang bermata pencaharian sebagai nelayan. Seiring waktu, desa berkembang dengan masuknya pendatang dari Pulau Jawa,

memperkaya budaya dan sektor ekonomi seperti perikanan, pertanian, perkebunan, serta sektor jasa dan perdagangan.

Desa Wisata Bukit Batu memiliki visi "Mewujudkan Masyarakat Desa Bukit Batu yang Sejahtera dan Dinamis serta Berwawasan Tinggi," dengan misi yang berfokus pada peningkatan pelayanan publik, pengembangan potensi alam, serta penguatan nilai budaya dan agama. Desa ini terus berupaya mempertahankan kearifan lokal sambil beradaptasi dengan perkembangan zaman untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjadikannya destinasi wisata unggulan di Kabupaten Bengkalis.

#### **4.2. Tangibles**

Pada dimensi tangibles, penelitian menunjukkan bahwa fasilitas homestay di Desa Wisata Bukit Batu mendapat penilaian positif dari tamu, dengan 87% responden menyatakan fasilitas seperti kamar tidur, kamar mandi, dan area parkir sudah memadai dan sesuai dengan harapan. Namun, 13% tamu menyarankan peningkatan pada aspek kelengkapan fasilitas pendukung, seperti ketersediaan Wi-Fi dan peralatan tambahan di kamar.

#### **4.3. Empathy**

Dimensi empathy memperoleh skor tinggi, dengan 96% tamu merasa bahwa pengelola homestay memberikan perhatian yang baik kepada mereka. Tamu menyatakan bahwa pengelola bersikap ramah, sopan, dan berusaha memenuhi kebutuhan mereka tanpa membedakan status sosial. Sikap pengelola yang selalu siap membantu dan memberikan layanan dengan penuh perhatian menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu.

#### **4.4. Responsiveness**

Pada dimensi responsiveness, 89% tamu menilai pengelola homestay cukup tanggap dalam merespons permintaan dan keluhan. Responden mengapresiasi kecepatan pengelola dalam menangani masalah, seperti penyediaan kebutuhan tambahan dan perbaikan fasilitas. Meskipun demikian, 11% tamu menyarankan adanya perbaikan dalam hal komunikasi proaktif dari pengelola terkait informasi layanan yang tersedia.

#### **4.5. Reliability**

Dimensi reliability menunjukkan bahwa 91% tamu merasa pengelola homestay mampu memberikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan yang dijanjikan. Tamu menyatakan bahwa informasi terkait harga dan fasilitas yang diberikan sesuai dengan kenyataan, serta layanan yang diberikan dilakukan secara profesional dan tepat waktu. Konsistensi dalam menjaga kualitas layanan menjadi salah satu faktor utama yang diapresiasi oleh tamu.

#### **4.6. Assurance**

Pada dimensi assurance, homestay di Desa Wisata Bukit Batu dinilai mampu memberikan rasa aman dan nyaman bagi tamu, dengan 94% tamu merasa puas karena adanya jaminan keamanan, keramahan pengelola, serta fasilitas yang mendukung kenyamanan selama menginap. Homestay juga dianggap memiliki standar pelayanan yang baik, yang memberikan kepercayaan bagi tamu untuk kembali menginap di masa mendatang.

#### **Kesimpulan**

Penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan homestay di Desa Wisata Bukit Batu menunjukkan hasil sangat positif dengan skor total 8961, masuk dalam kategori sangat baik. Lima aspek

pelayanan yang dinilai—tangibles, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance—semuanya mendapat skor tinggi, dengan empathy sebagai aspek tertinggi. Tamu merasa puas dengan fasilitas, perhatian pengelola, respons cepat, keandalan layanan, serta jaminan keamanan yang diberikan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa homestay di Desa Wisata Bukit Batu telah memenuhi harapan tamu dan berhasil menciptakan pengalaman menginap yang berkualitas.

### Saran

Untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan tamu, homestay di Desa Wisata Bukit Batu perlu menerapkan standarisasi pelayanan agar kualitasnya merata. Meskipun mayoritas tamu puas, evaluasi rutin tetap diperlukan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki aspek pelayanan yang masih kurang, sehingga pengalaman tamu dapat terus ditingkatkan.

### DAFTAR PUSTAKA

- A. Yoeti, Oka. 1996. Pengantar ilmu pariwisata. Angkasa: Bandung.
- Agung, G., & Anggani, M. F. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan yang Menginap di Homestay Desa Wisata Taro. *INSPIRE: Journal of Culinary, Hospitality, Digital & Creative Arts and Event*, 1(1), 1-9.
- Ahmad, Subagyo. 2010. *Marketing In Business*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Jakarta: Mitra Wacana Cipta.
- Alida Palilati. 2004. Pengaruh Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Bugis. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, hal. 6574.
- Aprilya, Viona. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Cabang Padang. *Jurnal Manajemen*, Vol.2, h. 1-9.
- Arlis Dewi Kuraesin., 2016. Influence Organizational Structure on the Quality of Accounting Information Systems. *Research Journal of Financial and Accounting* Vol. 7, No. 2, 2016.
- ASEAN.2016. Homestay Standard. Jakarta: The ASEAN Secretariat.
- Buchari Alma., 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dr. Riduwan, M.B.A., 2011. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Etta Mamang Sangadji & Sopiah, 2010. *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Fajri, K. (2016, November 11). Pengertian Pariwisata, Jenis - Jenis dan Macam - Macam serta Sarana dan Prasarannya. Retrieved July 29, 2024 from Data Arsitek: <http://www.dataarsitek.com/2016/11/pengertian-pariwisata-jenis-jenis-dan-macam-macamserta-sarana-prasarannya.html>
- Ferdinand. 2002. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2020). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Imaduddin, H. (2020). *Persepsi Dan Preferensi Pengunjung Desa Wisata Cibuntu Kecamatan Pasawahan Kabupaten Kuningan* (Doctoral dissertation, Univesitas Komputer Indonesia).
- Joshi, Pares. 2012. "A Stakeholder Networking for Sustainable Rural Tourism Development in Konkan Region of Maharashtra State (India)" *Reseach Paper*. Vol. 1, Issue. IX.

- Narayanaon: College of Agricultural Economics and Marketing.
- Kamal, M. (2020). Pengembangan Homestay Dalam Peningkatan Kunjungan Wisata di Kabupaten Toba Samosir Kecamatan Lumbanjudu. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 8(2), 196-206.
- Kawatak, S. Y., Samuel, O. W., & Soputan, M. (2023). Persepsi Kepuasan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Paradise Hotel Golf and Resort Likupang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 9(1), 1-8.
- Kemenparekraf. 2023. Desa Wisata Bukit Batu. Retrieved from Jaringan Desa Wisata (Jadesta): [https://jadesta.kemenparekraf.go.id/desa/bukit\\_batu](https://jadesta.kemenparekraf.go.id/desa/bukit_batu)
- Kodhyat, H. (2013). Sejarah Kepariwisata & Perkembangannya di Indonesia. Jakarta: Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Republik Indonesia.
- Kotler, P. dan Keller, L., K. 2008. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, P. dan Keller, L., K. 2009. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.
- Mahadewi, N. M. E. (2018). Nomadic Tourism, Wisata Pendidikan, Digitalisasi Dan Wisata Event Dalam Pengembangan Usaha Jasa Akomodasi Homestay Di Destinasi Wisata. *Jurnal Kepariwisata*, 17, 1-13.
- Margaretha, 2003. Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel di Kota Batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 20-27.
- Moh. Nazir. 2014. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 1237
- Sahib, Muhammad Ichsan. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makassar Air Traffic Service Center MATSC PT (PERSERO) Angkasa Pura I Makassar. Skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Hasanuddin Makassar.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1-22.
- Siallagan, A. F., & Purwanti, E. Y. (2011). Analisis Permintaan Wisatawan Nusantara Objek Wisata Batu Kursi Siallagan, Kecamatan Simanindo, Kabupaten Samosir (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Sodirin, S., & Elina, M. (2020). Pengaruh Kepuasan Pembeli dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pembeli di MM Pringsewu. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 4(1), 19-28.
- Sudiarta, I. N. & Suwintari, I. G. A. E. 2020. Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Homestay Cangu Terhadap Kepuasan Backpacker. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*
- Sugiyono, (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukardi, 2004. Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya. Jakarta: Bumi Aksara.