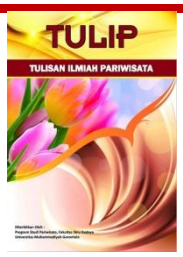
PERSEPSI WISATAWAN DOMESTIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DESA WISATA *KETE'KESU* TORAJA UTARA

ARTIKEL JURNAL

NUR FAJRIN DAI
NIM: E03418005

PROGRAM STUDI PARAWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2022



TULIP: Tulisan Ilmiah Pariwisata
E-ISSN: 2720-9873
Available Online at https://journal.umgo.ac.id/index.php/Tulip/index
Vol. 5, No. 1 Juni 2022
DOI: http://dx.doi.org/10.31314/tulip.4.2.51-64.2021

PERSEPSI WISATAWAN DOMESTIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DESA WISATA KETE'KESU TORAJA UTARA

Nur Fajrin Dai, Anggraeni lagalo., M.Sc, Sri Sunarti
1. Program Studi Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Indonesia
Email; nurfajrindai@gmail.com, lagaloanggraeni@gmail.com, srisunarti80@gmail.com

Info Artikel

Abstract:

This research aims to determine the Perception of Domestic Tourists toward Service Quality. This research used a quantitative descriptive approach. The sample was taken technically with a total sample of 85 respondents. Data collection using observation sheets and questionnaires. Data analysis using the Likert scale on the tourist perception validity test of <0.05=0.05 and Cronbach's alpha result of 0.708 on service quality and hypothesis test with a value of 0.000 using the multivariate regression method. Based on the result of data alalysis from the questionnaires has been distributed, the researchers concluded that views of domestic tourists on the quality of community service in Kete'Kesu Tourism Village are fairly good. Based on the result of research on tourist perceptions that there is an influence of tourist perceptions on service quality at the Kete'Kesu tourist attraction. So with these result, the researcher state that the perception of domestic tourists influences the quality of service in the Kete'Kesu Tourism Village. Then the statictical hypothesus tested in thi study is the Alternative Hypothesis. So, there is an influence on tourist perceptions of the quality of service.

Keywords: Perception Traveller, Quality of Service, Kete 'Kesu Tourism Village.

Berdasarkan hasil analisis data dari kuisioner yang telah disebar, maka peneliti menyimpulkan bahwa pandangan wisatawan domestik terhadap kualitas pelayanan masyarakat yang ada di Desa Wisata *Kete' Ke'su* terbilang sudah baik. Berdasarkan dari hasil dari penelitian mengenai Persepsi Wisatawan bahwa adanya pengaruh persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan didaya tarik wisata *Ke'te Ke'su.* Maka dengan hasil tersebut, maka peneliti menyatakan bahwa Persepsi Wisatawan domestik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Desa Wisata *Ke'te Ke'su*. Maka Hipotesis statistik yang teruji dalam penelitian ini ialah Hipotesis Alternatif (Ha). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Kualitas PelayananPenelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan. Penelitian ini menggunakan desain metode pendekatan deskriptif

kuantitatif. Sampel diambil secara tekhnik *accidental* dengan jumlah sampel 85 responden. Pengumpulan data menggunakan lembar observasi dan kuisioner dan analisis data menggunakan skala Likert pada uji validitas persepsi wisatawan yaitu <0.05=0.05 dan hasil *cronbach's alpha* yaitu 0.708 pada kualitas pelayanan dan uji hipotesis dengan nilai 0,000 menggunakan metode regresi multivariat. Sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Persepsi Wisatawan, Kualitas Pelayanan, Desa Wisata Kete'Kesu

PENDAHULUAN

Dikenal sebagai desa yang menyimpan berbagai cerita sejarah. *Ke'te Ke'su* kerap kali menjadi salah satu daya tarik wisata paling favorit di Toraja. Kepopuleran yang disandangnya, tidak jauh dari penawaran panorama indah yang begitu menawan. Masyarakatnya yang masih menjunjung tinggi adat istiadatnya seakan jadi alasan bagi wisatawan untuk mengunjungi daya tarik wisata ini.

Adat serta kehidupan tradisionalnya yang masih sangat kental, mengharuskan para pendatang wajib mengikuti aturan dan ketetapan yang ada. Desa Wisata ini menyimpan beragam peninggalan purbakala, peninggalan tersebut salah satunya berupa kuburan batu yang ditafsirkan telah berusia ratusan tahun yang juga merupakan salah satu daya Tarik yang banyak diminati Ketika berkunjung ke Wisata *Ke'te Ke'su*.

Adat serta kehidupan tradisionalnya yang masih terasa kental, mengharuskan para tamu untuk mematuhi segala peraturan dan larangan yang telah ditetapkan. Semakin menarik untuk dikunjungi, desa ini menyimpan berbagai peninggalan purbakala. Peninggalan tersebut berupa kuburan batu, yang ditafsirkan telah berumur ratusan tahun.

Dengan adanya peninggalan tersebut, bisa menjadi bukti kehidupan sebelumnya di kawasan tersebut. Adanya peninggalan sejarah, menjadikannya masuk dalam daftar cagar budaya yang perlu dilestarikan. Selain memikat wisatawan dengan temuan peninggalannya, desa ini dikenal sebagai penghasil kerajinan pahat hingga lukis yang telah diakui dunia. Hasil karyanya yang begitu menawan, berhasil memikat hati para wisata asing untuk membelinya. Apabila tertarik untuk membeli salah satu karyanya, silahkan membawa budget lebih.

Sepanjang mata memandang, terdapat rumah adat yang disebut Tongkonan berjejer rapi hampir di setiap jalanan yang ditelusuri. Dibuat tanpa menggunakan material paku sedikitpun, rumah adat ini dibangun dengan menumpuk kayunya dengan sedemikian rupa. Jika dilihat sepintas memang serupa dengan rumah panggung yang ada di daerah lainnya, namun ada beberapa perbedaan yang membuatnya terlihat unik nan berbeda.

Umumnya hunian hanya akan digunakan sebagai tempat beristirahat para pemiliknya, namun kondisi ini tidak berlaku bagi Tongkonan. Kolong rumahnya yang masih luas, dimanfaatkan sebagai kandang ternak kesayangannya. Bahkan bagian rumahnya pun dibagi menjadi beberapa bagian, dimana salah satu bagiannya digunakan sebagai tempat penyimpanan jenazah dari kerabatnya yang belum bisa dikuburkan.

Ciri khas lainnya dari Tongkonan, yaitu pintu rumahnya yang dibuka ke arah atas. Selain pintunya yang unik, atapnya pun

tidak kalah menarik untuk diperhatikan. Bentuknya yang seperti perahu terkelungkup, ternyata hanya dibuat dari buritan yang dilapisi dengan ijuk hitam. Bentuk atapnya yang menarik, tatkala mengibaratkannya seperti tanduk kerbau. Setiap Tongkonan yang dibangun harus menghadap utara, lantaran kepercayaan masyarakatnya. Masyarakat Toraja percaya bahwa para leluhurnya berasal dari utara, sehingga rumah adatnya pun dibangun menghadap ke arah tersebut. Bahkan mereka meyakini jika, setiap orang yang telah meninggal akan berkumpul kembali dengan arwah leluhur yang berada di utara.

Kepercayaan tersebut telah dipegangnya sejak beberapat tahun silam, dan hingga kini masih dijaga dengan baik. Selain rumah adatnya yang menarik, disini pengunjung bisa melihat beberapa makam kuno yang membuat bulu kuduk merinding. Perasaan menyeramkan tersebut semakin terasa, usai mengetahui cerita mistisnya. Bahkan tak jarang para wisatawan yang beruntung, bisa menyaksikan langsung beberapa upacara adatnya.

Namun, sebagaimana hasil observasi awal peneliti di Desa Ke'su kelurahan Pantana'kan Lolo bahwa pelayanan terhadap wisatawan masih kurang memuaskan sehingga wisatawan yang datang ditempat itu terbilang kurang ramai pada hari-hari diluar *weekend*. Pelayanan yang ada di Desa wisata ini masih belum terlalu dinikmati oleh pengunjung, wisatawan yang mengunjungi *Ke'se Ke'su* hanya monoton dengan aktivitas datang, foto-foto, lalu beranjak pergi, ini membuat interaksi langsung dengan masyarakat di sekitar berkurang. Interaksi yang terjadi hanya seputar tawar menawar harga barang. Tentu ini berpengaruh pada kualitas pelayanan serta kepuasan wisatawan, dengan ini dapat dikatakan minimnya pengetahuan mengenai Daya Tarik Wisata *Ke'te* Ke'su. Masyarakat yang loyal tentu membuat wisatawan berpikir bahwa adanya inisiatif dari masyarakat setempat dianggap membantu dalam hal pengetahuan seputar *Ke'te Ke'su*.

Kualitas pelayanan dapat diliat dari antusias masyarakat atau para pelaku pariwisata di Desa Wisata *Ke'te Ke'su* ini mencakup pada bagaimana masyarakat menyambut kedatangan para wisatawan sampai dengan bagaimana wisatawan meninggalkan daya Tarik wisata. Hal itu tersebut tidak menonjol, interaksi yang terjalin hanya meliputi jual beli. Ini tentu menjadi tolak ukur yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil latar belakang tersebut maka peneliti melakukan penelitian berjudul Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan Desa Wisata Kete' Kesu Toraja Utara sehingga apa yang menjadi saran dan masukan dari para wisatawan ini yang akan menjadi bahan pertimbangan bagi para pelaku wisata, pemerintah setempat maupun *stakeholder* dan kelompok sadar wisata untuk pengembangan Daya Tarik Wisata Kete'Kesu.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *tekhnik accidental,* tekhnik *accidental* yaitu satu bentuk pengambilan data yang dilakukan dengan memberikan kuisioner kepada responden secara tiba-tiba, Kuisioner tersebut meliputi pernyataan mengenai persepsi wisatawan terhadap pelayanan yang ada di Desa Wisata *Ke'te Ke'su.* Wisatawan akan mengisi data-data yang tertera dalam kuisioner tersebut demi kelengkapan data bagi peneliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 85 wisatawan sebagai responden.

Data dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data numerik yang diperoleh akan diuraikan atau dideskripsikan dalam bentuk narasi untuk memperoleh gambaran dan pemahaman yang jelas mengenai Kualitas Pelayanan di Desa Wisata *Ke'te Ke'su*, Kecamatan Sanggalangi, di Kawasan Toraja Utara. Untuk menganalisis persepsi wisatawan, data hasil kuesioner diukur menggunakan Skala *Likert* dengan mengajukan 15 butir pernyataan bersifat positif yang masing-masing diberikan lima alternatif jawaban dengan bobot yang berbeda. Wisatawan yang menjadi responden diminta memilih salah satu

jawaban yang mewakili tanggapan mereka terhadap Kualitas pelayanan di Desa wisata *Ke'te Ke'su* Kecamatan Sanggalangi Kabupaten Toraja Utara.

a. Skor lima diberikan untuk penilaian sangat baik atau *Excellent*.
b. Skor empat diberikan untuk penilaian baik atau *Good*.
c. Skor tiga diberikan untuk penilaian cukup atau *Average*.
d. Skor dua diberikan untuk buruk atau *Poor*.
e. Skor satu untuk penilaian sangat buruk atau *Terrible*.

Skor akhir didapatkan dengan menjumlahkan angka tiap-tiap jawaban. Untuk mengetahui intensitas sikap wisatawan, terlebih dahulu perlu dicari rentang nilainya (interval) dimana dalam menemukan interval, sesuai dengan kategori yang diberikan yaitu satu (1) untuk nilai terendah dan lima (5) untuk nilai tertinggi maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor tertinggi - Skor terendah}}{\text{Jumlah Wisatawan}} = \text{Interval}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi merupakan suatu penglihatan atau pemikiran terkait suatu objek atau daya Tarik wisata. Pada penelitian ini berikut peneliti cantumkan beberapa indikator persepsi Wisatawan meliputi:

a. Fisiologis
   Banyak informasi yang masuk melalui panca indera, kemudian informasi yang didapatkan tersebut akan mempengaruhi serta melengkapi kegiatan anda untuk memberikan makna terhadap lingkungan atau *feedback*. Kemampuan indera masing-masing orang itu tentu berbeda dalam mempersepsikan sesuatu.
b. Perhatian
   Faktor selanjutnya yang mempengaruhi persepsi ialah Perhatian. Setiap individu yang membutuhkan energi yang dikeluarkan untuk memfokuskan ataupun memperhatikan suatu bentuk fisik serta fasilitas mental yang ada pada suatu objek, perbedaan energi inilah yang membuat fokus perhatian terhadap obyek juga tentunya berbeda dan hal tersebut akan mempengaruhi persepsi atau pandangan terkait satu objek.

kualitas pelayanan merupakan satu pengukuran atau value terhadap pelayanan yang diterima pada waktu tertentu. Adapun dimensi dari Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut:

a. *Realibility*
   Realibility atau keandalan merupakan satu kemampuan ataupun keahlian dari para pelaku pariwisata atau sebuah instansi maupun perusahaan dalam memberikan pelayanan berdasarkan dengan apa yang telah dijanjikan secara detail dan terperinci.
b. *Responsiveness*
   Responsiveness atau ketanggapan ialah satu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai terhadap pelanggan melalui

Tabel 1: Tabel Skala Likert

informasi yang jelas dan akurat serta tidak membiarkan wisatawan menunggu.
c. *Accurance*
   Accurance atau jaminan merupakan tata kramah dan sikap para karyawan maupun masyarakat setempat dalam komponen keamanan, komunikasi agar menimbulkan rasa percaya wisatawan terhadap pemilik jasa.
d. *Empathy*
   Empathy merupakan salah satu bentuk pemberian perhatian kepada wisatawan dengan perasaan yang sangat tulus dan disertai upaya untuk memahai apa yang menjadi keinginan wisatawan
e. *Tangibles*

Tangibles atau bentuk fisik bisa berupa fasilitas yang tersedia serta para pemilik jasa.

Berdasarkan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS dengan jumlah responden 85 wisatawan dengan kriteria umur yaitu 15-65 tahun, maka berikut peneliti lampirkan hasil dari kuisioner yang telah dibagikan kepada wisatawan

No	Kriteria Penilaian	Skor	Kategori
1	Sangat baik	5	4,20 – 5,00
2	Baik	4	3,40 – 4,19
3	Cukup	3	2,60 – 3,39
4	Buruk	2	1,80 – 2,59
5	Sangat Buruk	1	1,00 – 1,79

Hipotesis dalam penelitian ini adalah "Jika pelayanan terhadap wisatawan lebih di utamakan, maka persepsi wisatawan domestik terhadap Desa Wisata *Ke'te Ke'su*, Kecamatan Sanggalangi, Kabupaten Toraja Utara akan jauh lebih baik, wisatawan akan semakin nyaman mengunjungi *Ke'te Ke'su*.

Pemerintah Kabupaten Toraja Utara menetapkan visi 2010 – 2030 yaitu "Toraja Utara Daerah Wisata Budaya Kaya Pesona Dengan Ragam Kreativitas Dan Kasih Yang Menyejahterakan" dengan misi yakni "Menciptakan Berbagai Kemudahan Yang Memungkinkan Warganya Memiliki Tingkat Kreativitas Yang Dapat Menampilkan HasilHasil Yang Gemilang". Adapun penjabaran misi mengacu kepada RPJP Nasional di bidang kepariwisataan dan RPJP Provinsi Sulawesi Selatan serta aspirasi masyarakat antara lain membenahi objek-objek wisata multi dimensi, membangun pusat pengembangan budaya dan merevitalisasi nilai-nilai adat dan budaya, serta memampudayakan (empowering) SDM pelaksana pariwisata.

Wewenang pemerintah daerah dalam penyelenggaraan penataan ruang, meliputi penyelenggaraan penataan ruang wilayah kabupaten dan penataan ruang kawasan strategis kabupaten, melalui perwujudan organisasi pemerintah yang efisien, tata laksana yang efektif dan sumber daya manusia (SDM) yang mumpuni. Potensi sumber daya alam dan kebudayaan membutuhkan perencanaan wilayah yang baik, penyediaan transformasi struktural antar wilayah, dan penyiapan teknologi, peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi syarat yang penting karena terkait dan berhubungan dengan nilai dan sikap (value andattitude) masyarakat sebagai mahluk budaya.

Pariwisata yang berkembang di Toraja Utara menjadi industri jasa yang memberikan keuntungan secara ekonomi, dan menjadikan sektor pariwisata sebagai sumber devisa, tetapi kurang mempertimbangkan aspek kelestarian lingkungan dan budaya karena alasan ekonomi.Paradigma ini menyebabkan pelaku pariwisata cenderung mengembangkan pariwisata dalam skala massive yang berdampak terhadap degradasi lingkungan, baik fisik biotis maupun lingkungan sosial budaya seperti pembangunan tempat-tempat rekreasi/cafe/karaoke yang tidak mempertimbangkan banyak hal akibatnya kerusakan (pencemaran) lingkungan, munculnya kebiasaan yang tidak sesuai

budaya, pengaruh modernisasi, prostitusi terselubung dan terpinggirkannya masyarakat di sekitar obyek wisata. Padahal pariwisata seharusnya memberikan pengalaman dan pencerahan (pengetahuan) kepada wisatawan tentang kelestarian alam dan ekosistem, memelihara budaya dan kesenian, menghormati integritas masyarakat lokal sebagai tuan rumah, serta meningkatkan kesejahteraan.

Ke‟te‟ Kesu‟ adalah salah satu desa tradisional di daerah pegunung-an dan merupakan desa tertua di distrik singgalangi. Kete Kesu tidak pernah berubah sejak 400 tahun lalu. Ke‟te‟ Kesu‟ adalah suatu desa wisata di kawasan Toraja Utara yang dikenal karena adat dan kehidupan tradisional masyarakat dapat ditemukan di kawasan ini.

Daya Tarik Wisata *Ke'te Ke'su* ini meliputi kumpulan rumah adat Tongkonan yang terletak secara berhadapan, pengunjung juga dapat melihat makam-makam kuno yang sangat sakral. Disamping itu di Daya Tarik Wisata ini juga sering menjadi pusat kegiatan ataupun upacara adat Toraja berupa Rambu Solo, Ma'nene dan sebagainya, tidak sedikit pengunjung yang beruntung sehingga dapat menyaksikan upacara adatnya dan beberapa acara sakral di wisata ini. Dilansir dari hal tersebut, wisatawan yang datang mengunjungi wisata ini diberlakukan ketentuan-ketentuan adat berupa larangan untuk merusak benda-benda yang terdapat didalamnya ataupun mengucapkan kata atau kalimat yang tidak pantas selama berada di Daya Tarik Wisata ini, aka nada penanganan tersendiri bagi siapa saja yang melanggar aturan adat yang berlaku.

Atraksi wisata yang terdapat di Daya Tarik Wisata ini meliputi Wisata Religi, Wisata Budaya. Wisatawan dapat mengunjungi makam Tengkorak yang dapat diakses setelah melewati Rumah adat Tongkonan dan Warung-warung Aksesoris Toraja, wisatawan dapat melihat kearifan lokal masyarakat setempat.

Akses menuju Ke'te Ke'su terbilang mudah dijangkau, pemerintah Toraja juga sudah menyediakan fasilitas Bandara bagi wisatawan yang mau datang mengunjungi Wisata yang ada di Toraja. Terdapat bis maupun angkutan umum yang bertujuan ke Toraja. Bila sudah sampai di Kete'Kesu, wisatawan lokal akan dikenai harga 15.000 untuk tiket masuk. Harga tersebut sudah dapat digunakan untuk mengunjungi beberapa tempat di dalamnya. Kondisi jalan yang sudah baik memudahkan wisatawan untuk menjangkau desa wisata ini, wisatawan akan merasa nyaman dan bila hujan turun, akan dapat berteduh di lumbung yang telah tersedia. Fasilitas yang memadai berupa toilet, mushola, pusat oleh-oleh dan perbelanjaan membuat wisatawan enggan untuk segera meninggalkan objek wisata ini.

Dikenal sebagai desa yang menyimpan berbagai cerita sejarah. *Ke'te Ke'su* kerap kali menjadi salah satu daya tarik wisata paling favorit di Toraja. Kepopuleran yang disandangnya, tidak jauh dari penawaran panorama indah yang begitu menawan. Masyarakatnya yang masih menjunjung tinggi adat istiadatnya seakan jadi alasan bagi wisatawan untuk mengunjungi daya tarik wisata ini.

Adat serta kehidupan tradisionalnya yang masih sangat kental, mengharuskan para pendatang wajib mengikuti aturan dan ketetapan yang ada. Desa Wisata ini menyimpan beragam peninggalan purbakala, peninggalan tersebut berupa kuburan batu yang ditafsirkan telah berusia ratusan tahun.

Table 2. Uji Hipotesa

ANOVA[a]

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	41,545	2	20,773	22,226	,000[b]
	Residual	76,502	82	,933		
	Total	118,047				

a. Dependent Variable: total daya tarik
b. wisata
c. Predictors: (Constant), total kualitas pelayanan, total persepsi wisatawan

Berdasarkan uji hipotesis yang mendapatkan dengan nilai 0,000 menggunakan metode Regresi *Multivariat* maka dapa disimpulkan adanya pengaruh persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Desa Wisata *Ke'te Ke'su*

Berdasarkan dari hasil dari penelitian mengenai Persepsi Wisatawan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa adanya pengaruh persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan didaya tarik wisata *Ke'te Ke'su.* Maka dengan hasil tersebut, maka peneliti menyatakan bahwa Persepsi Wisatawan domestik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Desa Wisata *Ke'te Ke'su*. Maka Hipotesis statistik yang teruji dalam penelitian ini ialah Hipotesis Alternatif (Ha).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dari kuisioner yang telah disebar, maka peneliti menyimpulkan bahwa pandangan wisatawan domestik terhadap kualitas pelayanan masyarakat yang ada di Desa Wisata *Kete' Ke'su* terbilang sudah baik. Hal itu dikarenakan masih ada sekitar 40 persen wisatawan beranggapan bahwa pelayanan di daya tarik ini masih belum maksimal. Itu disebabkan oleh beberapa faktor pendukung antara lain, fasilitas Toilet yang masih harus dibenah dan diperbaiki juga ditambah, masih banyak sampah yang berserakan dimana-mana, kurangnya interaksi masyarakat dengan para pengunjung, hewan peliharaan yang lalu lalang ditengah-tengah pengunjung yang dapat membuat pengunjung kurang nyaman, akses menuju ke kuburan yang masih sempit, kurangnya pemandu wisata sehingga mempermudah wisatawan dalam mempelajari budaya/*aluk* Toraja. Maka dari hasil penelitian menggunakan aplikasi SPS menyatakan bahwa Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan di Desa Wisata *Ke'te Ke'su* itu berpengaruh.

REFERENSI

Akbar, R. F. (2015). Analisis Persepsi Pelajar Tingkat Menengah Pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus. *Edukasia : Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, *10*(1), 189–210. https://doi.org/10.21043/edukasia.v10i1.791

Andi Sudirman Sulaiman, S. . (2018). *Profil Pemerintah Prov. Sulawesi Selatan*.

Bungaran Antonius Simanjuntak, D. (2017). *Sejarah Pariwisata Menuju Perkembangan Pariwisata Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Di, C., & Bandung, K. (2020). Persepsi Konsumen Pada Kualitas Produk Pastry Bakery Selama Pandemi Covid 19 Di Kota Bandung. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *1*(8), 2315–2320. https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/1167/888

Diarta, P. dan. (2009). *Pengantar ilmu pariwisata* (FI. Sigit Suyantoro (Ed.); p. 75). Yogyakarta : Andi.

Faizi, M. F. (2017). *BAB II Tinjauan Pusktaka dan Pengajuan Hipotesis*. ٤٣ ,(١) العدد الحا. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Indrawati, Y. (2013). *Kualitas Pelayanan Pada Marina Srikandi Tour & Travel Di Padangbai*. *1*(1), 20–23.

Josephine, A. (2015). Komunikasi Antarbudaya Yang Efektif. *Jurnal Ilmu Komunikasi FLOW*, *2*(8), 1–10.

Kanca, I. N., & Wijaya, I. N. (2015). Persepsi

Wisatawan Mancanegara Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Depan Di Nusa Dua Beach Hotel & Spa Bali. *Sosial Dan Humaniora*, *5*(1), 42–49.

Lagalo Anggraeni., S. P. (2018). Modifikasi Skala LIkert. *Kerajinan Sulaman Karawo Sebagai Daya Tarik Wisata Minat Khusus Di Provinsi Gorontalo (Kasus Sentra Kerajinan Sulaman Karawo).*, *1*, 83.

Muharto. (2020). *Pariwisata Berkelanjutan*. Grup Penerbit CV Budi Utama.

Muththalib, A. (2022). *Desa Kete Kesu, Destinasi Wisata Sakral di Tana Toraja*. Celebes.Com.

Noor, A. A., & Karwina, W. (2012). Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan Museum Geologi Bandung. *Industrial Research Workshop and National Seminar*, *July 2012*, 1–8.

Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, 2 138 (2018).

Pemerintahan Kab Toraja. (2016). *Toraja Tourism Map*. Peta Administrasi Kab. Toraja.

Putra, I. B. P. S., Negara, I. M. K., & Wijaya, N. M. S. (2017). Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pramuwisata di Bali. *Jurnal IPTA*, *5*(1), 29–34.

Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, *10*(1), 70–90. https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147

Rakhma, J. (2015). *Psikologi Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya.

Selatan, K. (2010). Persepsi Masyarakat Terhadap Minat Pembelian, Kondisi Pasar. 1. *Persepsi Masyarakat Tentang Relokasi Pasar Tradisional Terhadap Minat Membeli DI Desa Poyowa Kecil Kecamatan Kotamubagu Selatan*, 5.

Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT Remaja Rosdakarya.

Swastika P, P., & Mahagangga, I. G. A. O. (2016). Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Starbucks Coffee Di Bandara Ngurah Rai Bali. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, *4*(2), 156. https://doi.org/10.24843/jdepar.2016.v04.i02.p28

Talib, D., & Usu, N. F. (2019). Peran Masyarakat Lokal Dalam Pengelolaan Daya Tarik Wisata Alam Arung Jeram Papualangi Kabupaten Gorontalo Utara. *Tulisan Ilmiah Pariwisata (TULIP)*, *2*(2), 130. https://doi.org/10.31314/tulip.2.2.130-148.2019

Talib, S. S. (2021). Eksistensi Desa Wisata Religi Bongo di Masa Pandemic Covid19 Menuju Desa Wisata Terbaik Nasional. *Tulisan Ilmiah Pariwisata*, *4*(2), 65–70.

Tatik, S. (2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Remaja Posdakarya.

Tika, M. P. (2006). *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Utama, I. G. B. R. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata*. CV Budi Utama.

Variabel, D. A. N. (2017). *Bab 3 permasalahan, hipotesis, dan variabel*. 27–43.

Wirawan. (2010). *Kepemimpinan: Teori, Psikologi, Aplikasi dan Penelitian*. Rajawali Press.

Zamrodah, Y. (2016). *Pengertian Persepsi*. *15*(2), 1–23.