

---

## Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Atribut Destinasi Wisata Hutan Kota Srengseng Jakarta Barat

Dedek Ramni Rainang, Oktovianus \*, Deivy Zulyanti Nasution  
Institut Pariwisata Trisakti  
\*Oktovianus@iptrisakti.ac.id

### ABSTRACT

*Indonesia is known as a country rich in nature, one of which is forests. The forest contains ecosystems of flora and fauna. Indonesia has one of the most densely populated cities, Jakarta, known as the 24-hour city. Jakarta has a problem of air pollution. So this study aims to analyze the satisfaction of visitors to the attributes of the tourist destination Forest City Srengseng West Jakarta. In this study there are two variables namely the free variable Tourist Destination Attribute (X) and the bound variable Visitor Satisfaction (Y). In this study, using quantitative descriptive methods with 32 samples. The data analysis method uses validity tests, reliability tests, Important Performance Analysis (IPA) and Customer Service Index (CSI). The data and results obtained by the author through direct observations on the research object and the dissemination of the questionnaire to 32 respondents who each had 30 statements of the variables X and Y. The validity and reliability test results show that the entire statement X is valid and reliable. From the results of data analysis IPA showed that Index Value Level (Tki) has an average result (mean) of 99.17% which means that statements below Tki values should be corrected (A) and statements that pass the Tki value should be retained (H). And from the CSI results indicated that the average value (Mean) is 85.72% categorized very satisfied.*

**Keywords:** Attributes Tourist Destinations, Tourist Satisfaction, City Forests, CSI, IPA

### ABSTRAK

Indonesia dikenal sebagai negara yang kaya akan sumber daya alam, salah satunya adalah hutan yang menjadi rumah bagi beragam ekosistem flora dan fauna. Di sisi lain, Indonesia juga memiliki kota padat penduduk seperti Jakarta yang dikenal sebagai kota yang hidup selama 24 jam. Namun, Jakarta menghadapi permasalahan serius, yaitu polusi udara. Salah satu solusi yang dapat membantu mengurangi polusi udara adalah keberadaan hutan kota. Salah satu contoh hutan kota di Jakarta adalah Hutan Kota Srengseng. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengunjung terhadap atribut destinasi wisata Hutan Kota Srengseng, Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel bebas Atribut Destinasi Wisata (X) dan variabel terikat Kepuasan Pengunjung (Y). Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 32 responden. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, Importance Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI). Data dikumpulkan melalui observasi langsung di lokasi penelitian serta penyebaran kuesioner yang terdiri dari 30 pernyataan untuk masing-masing variabel X dan Y. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dinyatakan valid dan reliabel. Analisis IPA menunjukkan bahwa Tingkat Nilai Indeks (Tki) memiliki rata-rata sebesar 99,17%, di mana pernyataan di bawah nilai Tki perlu diperbaiki (A) dan pernyataan yang melebihi nilai Tki perlu

---

dipertahankan (H). Sementara itu, hasil analisis CSI menunjukkan nilai rata-rata sebesar 85,72%, yang termasuk dalam kategori sangat puas.

**Kata Kunci:** Atribut Destinasi Wisata, Kepuasan Wisatawan, Hutan Kota, CSI, IPA

## **PENDAHULUAN**

Indonesia dikenal sebagai negara yang kaya akan sumber daya alam, khususnya flora dan fauna. Ekosistem flora dan fauna umumnya hidup di dalam hutan, yang merupakan ruang terbuka hijau dengan ciri khas ditumbuhi berbagai jenis tumbuhan dan menjadi habitat bagi satwa liar. Hutan memiliki fungsi penting, seperti mengurangi pencemaran udara, menyerap air hujan untuk mencegah banjir, serta mengurangi risiko longsor. Salah satu kota terpadat di Indonesia adalah Jakarta, yang dikenal sebagai kota metropolitan yang aktif selama 24 jam. Jakarta menghadapi berbagai permasalahan seperti kepadatan penduduk, kemacetan lalu lintas, banjir, dan tingginya tingkat pencemaran udara. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah membangun Ruang Terbuka Hijau (RTH) di wilayah perkotaan, yang salah satunya berbentuk hutan kota. Salah satu contoh hutan kota di Jakarta adalah Hutan Kota Srengseng yang terletak di Jakarta Barat.

Hutan Kota Srengseng berfungsi sebagai tempat wisata rekreasi yang dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mengisi waktu luang bersama keluarga, teman, pasangan, maupun komunitas. Aktivitas ini termasuk dalam kegiatan pariwisata, yaitu perjalanan dari satu tempat ke tempat lain bukan untuk bekerja atau mencari nafkah, melainkan untuk rekreasi, edukasi, keagamaan, dan tujuan lainnya. Hutan Kota Srengseng dikenal sebagai tempat yang menyegarkan pikiran karena suasananya yang sejuk dan asri. Selain itu, harga tiket masuk yang terjangkau, yakni hanya Rp3.000 per orang (belum termasuk parkir dan biaya tambahan lainnya), menjadi daya tarik tersendiri.

Faktor-faktor tersebut mendukung terciptanya kepuasan pengunjung selama berwisata. Kepuasan di sini mengacu pada keberhasilan kinerja pengelola dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengunjung, seperti tersedianya fasilitas yang memadai, infrastruktur yang baik, aktivitas yang menarik, lingkungan yang nyaman, serta harga yang terjangkau. Atribut-atribut tersebut menjadi elemen penting yang mempengaruhi pengalaman wisatawan selama berada di destinasi. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis Kepuasan Pengunjung terhadap Atribut Destinasi Wisata Hutan Kota Srengseng, Jakarta Barat..

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pariwisata**

Pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dari tempat asal menuju tempat tujuan dalam jangka waktu tertentu. Perjalanan ini tidak bertujuan untuk mencari nafkah atau memperoleh penghasilan, melainkan untuk tujuan rekreasi, keagamaan, kesehatan, pendidikan, dan sebagainya, dengan rencana untuk kembali ke tempat asal setelah kegiatan selesai. Secara etimologis, kata "pariwisata" terdiri dari dua bagian, yaitu "pari" yang berarti berkali-kali atau berkeliling, dan "wisata" yang berarti perjalanan. Dengan demikian, pariwisata dapat diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan secara berulang dari tempat asal ke destinasi wisata dengan maksud tertentu (Yoeti dalam Suryadana & Octaviany, 2015).

---

### **Atribut Destinasi Wisata**

Atribut destinasi wisata merupakan komponen penting yang berperan sebagai daya tarik sekaligus penunjang bagi wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata. Atribut ini dianggap krusial karena memengaruhi ketertarikan pengunjung terhadap suatu destinasi. Beberapa elemen yang termasuk dalam atribut destinasi meliputi fasilitas layanan, aktivitas rekreasi, infrastruktur, kondisi lingkungan, dan harga (Eni Endah Pujiastuti et al., 2022).

Aktivitas rekreasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengisi waktu luang guna menyegarkan jasmani dan rohani dari kejenuhan aktivitas sehari-hari. Infrastruktur berperan sebagai penunjang yang mempermudah aktivitas wisatawan, seperti fasilitas dan aksesibilitas, serta disediakan oleh pemerintah maupun swasta (Nizhamuddin AB, 2022). Fasilitas layanan adalah sarana yang disediakan pengelola destinasi untuk memberikan kenyamanan, seperti pusat informasi, toilet, musala, tempat duduk, hingga area makan. Lingkungan yang bersih dan terawat menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan dan menarik minat kunjungan wisatawan. Sementara itu, harga merupakan nilai tukar atas jasa dan produk yang digunakan pengunjung, yang turut memengaruhi tingkat kepuasan, terutama jika sepadan dengan layanan yang diterima (Lestari, 2021).

### **Kepuasan Pengunjung**

Kepuasan pengunjung merupakan bentuk penilaian yang diberikan oleh konsumen terhadap perbandingan antara harapan mereka dengan kenyataan atas produk atau jasa yang diterima. Menurut Ginting (2021), kepuasan timbul ketika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi ekspektasi konsumen. Dalam konteks pariwisata, kepuasan pengunjung mencakup berbagai aspek seperti fasilitas layanan, infrastruktur, harga, lingkungan, dan aktivitas di destinasi wisata. Tingkat kepuasan ini sangat memengaruhi minat kunjungan ulang dan menjadi indikator penting dalam kemajuan serta perkembangan suatu destinasi. Untuk mengukurnya, dapat digunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) yang menilai rata-rata kepuasan terhadap layanan dan produk secara keseluruhan (Lerbin Aritonang dalam Saula Lestari Tampubolon et al., 2019). Selain itu, metode Importance Performance Analysis (IPA) juga digunakan untuk menganalisis kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan pengunjung, melalui pemetaan dalam diagram kartesius. Kedua metode ini efektif dalam membantu industri pariwisata mengevaluasi pelayanan yang diberikan dan menyesuaikannya dengan harapan pengunjung.

### **Hutan Kota sebagai Destinasi Wisata**

Hutan merupakan area luas yang dipenuhi pepohonan dengan kerapatan tertentu yang mampu memengaruhi kondisi lingkungan dan iklim di sekitarnya. Menurut Latifa (2015), hutan kota adalah komunitas vegetasi yang terdiri dari beragam jenis pohon yang tumbuh di lahan perkotaan, baik secara berjajar, tersebar, maupun bergerombol, yang berkontribusi terhadap terciptanya lingkungan yang sehat, nyaman, dan estetis. Fungsi utama hutan kota antara lain adalah menyerap polusi udara, mencegah banjir, meredam kebisingan, mengatur iklim mikro, serta menyediakan habitat bagi flora dan fauna (Abimanyu et al., 2019). Selain fungsi ekologis, hutan kota juga berperan sebagai destinasi rekreasi yang memiliki daya tarik alami berupa keanekaragaman tumbuhan dan hewan, yang memungkinkan pengunjung melakukan aktivitas bersantai, relaksasi, hingga pengembangan diri untuk mengatasi kejenuhan dari rutinitas harian (Permata et al., 2018). Dengan demikian, hutan kota tidak hanya menyerupai hutan alam dalam

---

strukturnya, tetapi juga berfungsi penting dalam mendukung kualitas hidup masyarakat perkotaan dan aktivitas pariwisata berkelanjutan..

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Metode penelitian merupakan langkah, tahapan, dan proses sistematis yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu studi. Menurut Creswell (2014), metode penelitian mencakup serangkaian langkah dalam melakukan observasi dan interpretasi yang bertujuan untuk memperoleh data sesuai dengan fokus penelitian. Dalam studi ini, metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, yaitu metode yang bertujuan untuk menganalisis populasi dan sampel secara numerik. Metode ini dilakukan melalui teknik pengumpulan data seperti survei dan wawancara menggunakan kuesioner, yang memungkinkan peneliti mendapatkan gambaran objektif mengenai variabel-variabel yang diteliti.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini diselesaikan dalam kurung waktu kurang lebih selama 4 bulan terhitung dari bulan Februari-Juli 2024. Peneliti memilih objek penelitian yaitu Hutan Kota Srengseng Jakarta Barat.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung atau wisatawan yang datang ke Hutan Kota Srengseng, Jakarta Barat. Menurut Sugiyono (2016), populasi mencakup keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi dasar pengambilan kesimpulan. Sampel merupakan bagian dari populasi yang mewakili keseluruhan, dan harus dipilih secara representatif agar hasil penelitian akurat (Sugiyono, 2019). Berdasarkan pedoman Roscoe (1982 dalam Sugiyono, 2019), jumlah sampel yang ideal dalam penelitian berkisar antara 30 hingga 500. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan 32 responden sebagai sampel untuk mewakili populasi wisatawan di Hutan Kota Srengseng.

### **Variabel Penelitian**

Variabel penelitian merupakan atribut yang bervariasi antara satu objek atau individu dengan lainnya, yang ditetapkan peneliti untuk memperoleh informasi dan menarik kesimpulan (Hatch & Farhady, 1981 dalam Sugiyono, 2019). Menurut Sugiyono (2019), variabel dibedakan menjadi dua jenis berdasarkan hubungannya, yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini, variabel independen adalah Atribut Destinasi Wisata Hutan Kota Srengseng Jakarta Barat, yang mencakup aktivitas rekreasi, infrastruktur, fasilitas layanan, lingkungan, dan harga. Sementara itu, variabel dependen adalah tingkat kepuasan pengunjung yang dipengaruhi oleh atribut-atribut tersebut.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan dua jenis data, yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari pelanggan yang telah melakukan treatment di Sister Studio melalui pengisian kuesioner yang disebarluaskan secara online menggunakan Google Form. Pengukuran data dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari studi pustaka dan sumber informasi lainnya, seperti website online (Sugiyono, 2013). Teknik sampling

---

yang digunakan adalah non-probability dengan pendekatan purposive sampling, di mana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu, yakni pelanggan yang sudah pernah melakukan treatment di Sister Studio. Teknik purposive sampling ini dipilih karena tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap elemen populasi untuk dipilih sebagai sampel, tetapi berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2013).

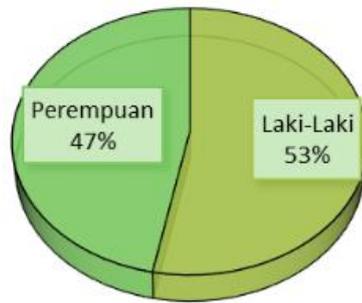
### **Metode Analisis Data**

Metode analisis data dalam penelitian ini mencakup tiga tahap utama, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, dan Importance Performance Analysis (IPA). Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan di lapangan, dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,349) pada taraf signifikansi 0,05% (Sugiyono, 2019; Junaidi, 2010). Uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha, dengan hasil  $\alpha >$  0,60 menunjukkan data yang reliabel dan dapat dipercaya (Sugiyono, 2019; Dewi, 2018). Sementara itu, metode IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja, melalui perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki) dan pemetaan indikator dalam kuadran I–IV pada diagram kartesius menggunakan SPSS. Kuadran I menunjukkan prioritas perbaikan (kepentingan tinggi, kinerja rendah), Kuadran II atribut yang harus dipertahankan (kepentingan dan kinerja tinggi), Kuadran III atribut kurang penting namun perlu perhatian (rendah pada keduanya), dan Kuadran IV menunjukkan kinerja berlebih namun kurang penting secara fungsi.

Metode analisis data dalam penelitian ini mencakup empat tahapan utama, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, Importance Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI). Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana data mencerminkan kenyataan di lapangan; data dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,349) pada taraf signifikansi 0,05% (Sugiyono, 2019; Junaidi, 2010). Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha, dengan ambang batas  $\alpha >$  0,60 sebagai indikator data yang reliabel (Sugiyono, 2019; Dewi, 2018). Analisis IPA digunakan untuk mengukur hubungan antara kepentingan dan kinerja, dengan pemetaan indikator ke dalam kuadran I–IV dalam diagram kartesius menggunakan SPSS. Kuadran I menunjukkan prioritas perbaikan (kepentingan tinggi, kinerja rendah), Kuadran II untuk atribut yang dipertahankan (tinggi pada keduanya), Kuadran III mencakup atribut yang kurang penting namun tetap diperhatikan (rendah pada keduanya), dan Kuadran IV menandakan kinerja berlebih pada aspek yang kurang penting. Selanjutnya, metode Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan dengan memperhatikan penggunaan masing-masing indikator dalam variabel Atribut Destinasi Wisata (X) yang meliputi aktivitas rekreasi, infrastruktur, fasilitas layanan, lingkungan, dan harga, terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y).

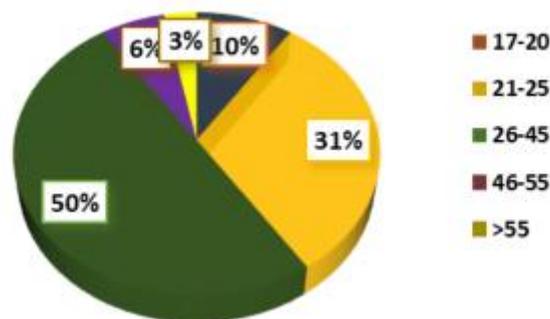
---

## HASIL DAN PEMBAHASAN



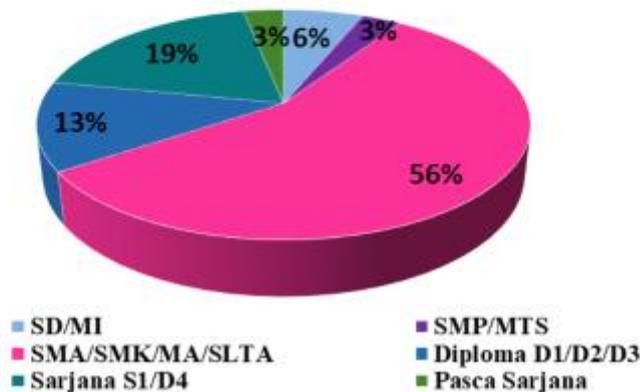
Gambar 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin  
Sumber: Data diolah

Berdasarkan Gambar 1, diketahui bahwa komposisi jenis kelamin responden dalam penelitian ini terdiri dari 53% laki-laki (17 responden) dan 47% perempuan (15 responden), dengan total keseluruhan sebanyak 32 responden. Data tersebut menunjukkan bahwa pengunjung Hutan Kota Srengseng didominasi oleh laki-laki. Hal ini diduga karena salah satu aktivitas rekreasi yang tersedia di destinasi ini adalah memancing, yang berdasarkan hasil observasi di lapangan, banyak diminati oleh remaja dan bapak-bapak yang memanfaatkan waktu luang mereka di sekitar danau. Menariknya, aktivitas memancing di Hutan Kota Srengseng tidak dikenakan biaya tambahan, dan pengunjung diperbolehkan membawa pulang hasil tangkapan mereka secara gratis, sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung laki-laki. Sedangkan, karakteristik responden berdasarkan usia ditampilkan pada Gambar 2 berikut ini:



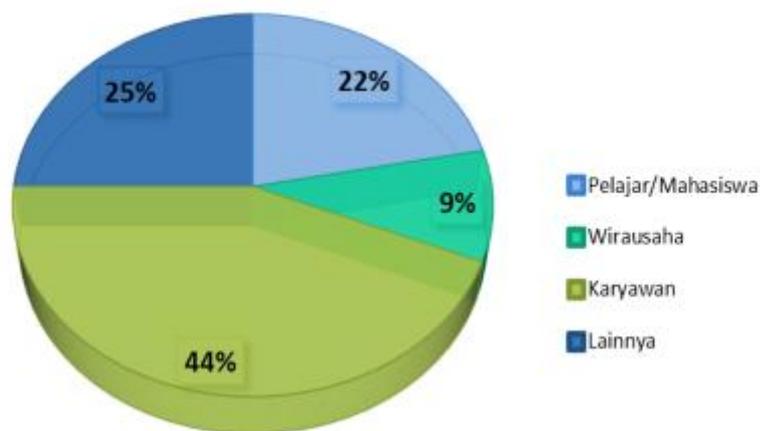
Gambar 2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia  
Sumber: Data diolah

Gambar 2, diketahui bahwa distribusi usia responden dalam penelitian ini terdiri dari 50% berusia 26–45 tahun (16 responden), 31% berusia 21–25 tahun (10 responden), 10% berusia 17–20 tahun (3 responden), 6% berusia 46–55 tahun (2 responden), dan 3% berusia di atas 55 tahun (1 responden). Responden merupakan pengunjung Hutan Kota Srengseng, dengan kelompok usia 26–45 tahun sebagai yang paling dominan. Kelompok usia ini umumnya datang untuk melakukan berbagai aktivitas rekreasi seperti memancing, jogging, olahraga, dan kegiatan santai lainnya, maka selanjutnya ditampilkan karakteristik responden berdasarkan pendidikan kembali yaitu:



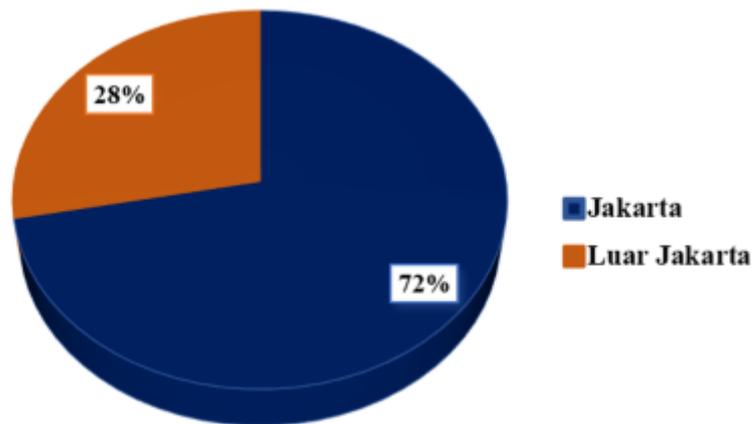
Gambar 3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan  
Sumber: Data diolah

Berdasarkan Gambar 3 diketahui bahwa jenjang pendidikan responden dalam penelitian ini didominasi oleh latar belakang SMA/SMK/MA/SLTA sebesar 56% dengan jumlah 18 responden. Selanjutnya, Sarjana S1/D4 sebesar 19% (6 responden), Diploma D1/D2/D3 sebesar 13% (4 responden), SD/MI sebesar 6% (2 responden), serta SMP/MTS dan Pascasarjana masing-masing sebesar 3% dengan 1 responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengunjung Hutan Kota Srengseng memiliki latar belakang pendidikan menengah atas, yaitu SMA/SMK/MA/SLTA.



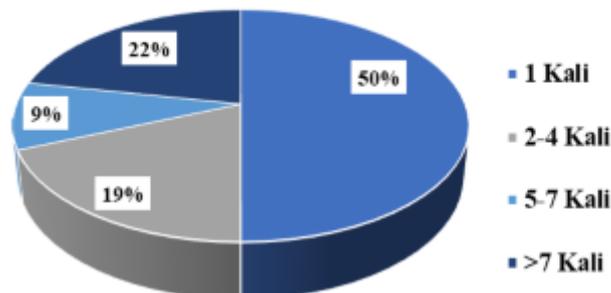
Gambar 4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan  
Sumber: Data diolah

Berdasarkan Gambar 4, diketahui bahwa status pekerjaan responden dalam penelitian ini didominasi oleh karyawan sebesar 43,8% dengan jumlah 14 responden. Selanjutnya, pelajar/mahasiswa sebesar 21,9% (7 responden), status lainnya sebesar 25% (8 responden), dan wirausaha sebesar 9,4% (3 responden). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengunjung Hutan Kota Srengseng dalam penelitian ini berstatus sebagai karyawan.



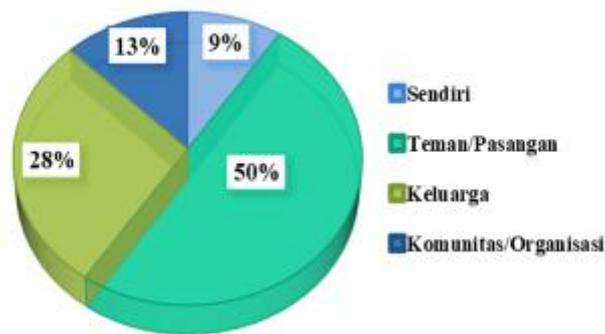
Gambar 5. Karakteristik Responden berdasarkan Domisili  
 Sumber: Data diolah

Berdasarkan Gambar 5, diketahui bahwa domisili responden dalam penelitian ini didominasi oleh warga Jakarta sebesar 72,9% dengan jumlah 23 responden, sedangkan responden dari luar Jakarta sebesar 28,1% berjumlah 9 responden, dari total keseluruhan 32 responden. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berdomisili di Jakarta, lebih banyak dibandingkan dengan responden yang berasal dari luar Jakarta.



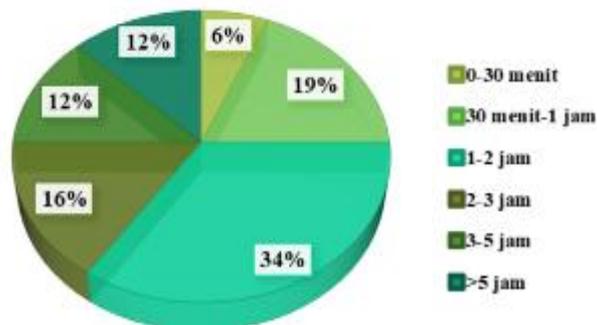
Gambar 6. Karakteristik Responden berdasarkan Pola Kunjungan  
 Sumber: Data diolah

Berdasarkan Gambar 6, diketahui bahwa frekuensi kunjungan responden dalam penelitian ini didominasi oleh pengunjung yang baru berkunjung 1 kali, yaitu sebesar 50% dengan jumlah 16 responden. Selanjutnya, frekuensi kunjungan lebih dari 7 kali sebesar 22% (7 responden), 2-4 kali sebesar 19% (6 responden), dan 5-7 kali sebesar 9% (4 responden). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini merupakan pengunjung yang baru pertama kali datang ke Hutan Kota Srengseng.



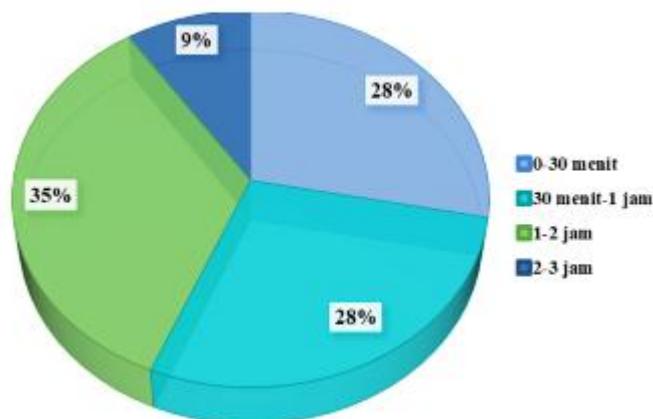
Gambar 7. Karakteristik Responden berdasarkan Pengorganisasian Kunjungan  
Sumber: Data diolah

Berdasarkan Gambar 7, diketahui bahwa pola kunjungan responden dalam penelitian ini didominasi oleh kunjungan bersama teman atau pasangan sebesar 50% dengan jumlah 16 responden. Selanjutnya, kunjungan bersama keluarga sebesar 28% (9 responden), dengan komunitas/organisasi sebesar 13% (4 responden), dan kunjungan sendiri sebesar 9% (3 responden). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berkunjung ke Hutan Kota Srengseng bersama teman atau pasangan dalam rangka melakukan aktivitas rekreasi dan perjalanan wisata.



Gambar 8. Karakteristik Responden berdasarkan Lama Kunjungan  
Sumber: Data diolah

Berdasarkan Gambar 8, diketahui bahwa durasi kunjungan responden dalam penelitian ini paling banyak berada pada rentang 1–2 jam, yaitu sebesar 34% dengan jumlah 11 responden. Kemudian, kunjungan selama 30 menit–1 jam sebesar 19% (6 responden), 2–3 jam sebesar 16% (5 responden), serta 3–5 jam dan lebih dari 5 jam masing-masing sebesar 12% (4 responden). Adapun kunjungan dengan durasi 0–30 menit sebesar 6% (2 responden). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa rata-rata pengunjung Hutan Kota Srengseng menghabiskan waktu sekitar 1–2 jam untuk beraktivitas rekreasi wisata.



Gambar 9. Karakteristik Responden berdasarkan Durasi Perjalanan  
Sumber: Data diolah

Berdasarkan Gambar 9, diketahui bahwa durasi perjalanan responden atau pengunjung menuju Hutan Kota Srengseng paling banyak berada pada rentang 1–2 jam, yaitu sebesar 35% dengan jumlah 11 responden. Durasi perjalanan 0–30 menit dan 30 menit–1 jam memiliki persentase yang sama, masing-masing sebesar 28% (9 responden), sementara perjalanan 2–3 jam sebesar 9% (3 responden). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata durasi perjalanan pengunjung menuju Hutan Kota Srengseng adalah sekitar 1–2 jam, dan destinasi ini tergolong mudah dijangkau karena letak dan aksesibilitasnya yang baik.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No.	Pernyataan	r- hitung	r- tabel	Keterangan
<b>Variabel X1 (Aktivitas Rekreasi)</b>				
1.	Menikmati makanan dan jajanan	0,726	0,349	Valid
2.	Piknik	0,608	0,349	Valid
3.	Menikmati Pemandangan yang asri, sejuk dan nyaman	0,615	0,349	Valid
4.	Memancing	0,629	0,349	Valid
5.	Olahraga (jogging,climbing dan lainnya)	0,463	0,349	Valid
6.	Foto-foto	0,658	0,349	Valid
7.	Pendidikan	0,779	0,349	Valid
<b>Variabel X2 (Infrastruktur)</b>				
1.	Jaringan jalan menuju ke Hutan Kota Srengseng.	0,518	0,349	Valid
2.	Jaringan jalan setapak/jalan wisata di dalam kawasan Hutan Kota Srengseng	0,697	0,349	Valid
3.	Papan informasi/papan penunjuk arah.	0,688	0,349	Valid
4.	Papan interpretasi di dalam kawasan hutan Kota Srengseng	0,706	0,349	Valid
5.	Tempat parkir/ area parkir	0,467	0,349	Valid
6.	Jaringan air bersih, listrik, dan telekomunikasi	0,735	0,349	Valid
7.	Tempat pembuangan sampah	0,729	0,349	Valid

No.	Pernyataan	r- hitung	r- tabel	Keterangan
8.	Ketersediaan angkutan umum	0,747	0,349	Valid
<b>Variabel Y (Kepuasan Pengunjung)</b>				
1.	Saya puas terhadap fasilitas yang ada di Hutan Kota Srengseng	0.690	0,349	Valid
2.	Saya puas pada Pemandangan alam di Hutan Kota Srengseng yang menyegarkan.	0,632	0,349	Valid
3.	Saya merasa puas atas keamanan dan kenyamanan selama berada di kawasan	0,712	0,349	Valid
4.	Saya puas pada Kebersihan di area Hutan Kota Srengseng sangat terjaga dengan baik.	0,757	0,349	Valid
5.	Saya puas pada akses menuju Hutan Kota Srengseng mudah dijangkau dengan	0,688	0,349	Valid

Sumber: Data diolah

Hasil pengujian validitas data diberikan pada Tabel 1. Hasil dari pengujian validitas dapat dijelaskan bahwa semua pernyataan variabel X (aktivitas rekreasi, infrastruktur, fasilitas layanan, lingkungan, dan harga) terhadap Variabel Y (Kepuasan Pengunjung) adalah valid. Pernyataan tersebut di buktikan dengan nilai r-hitung yang lebih besar dibanding dengan r-tabel penelitian sebesar 0,349.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha
Aktivitas Rekreasi	0,741
Infrastruktur	0,819
Fasilitas Layanan	0,897
Lingkungan	0,777
Harga	0,624
Kepuasan Pengunjung	0,955

Sumber: Data diolah

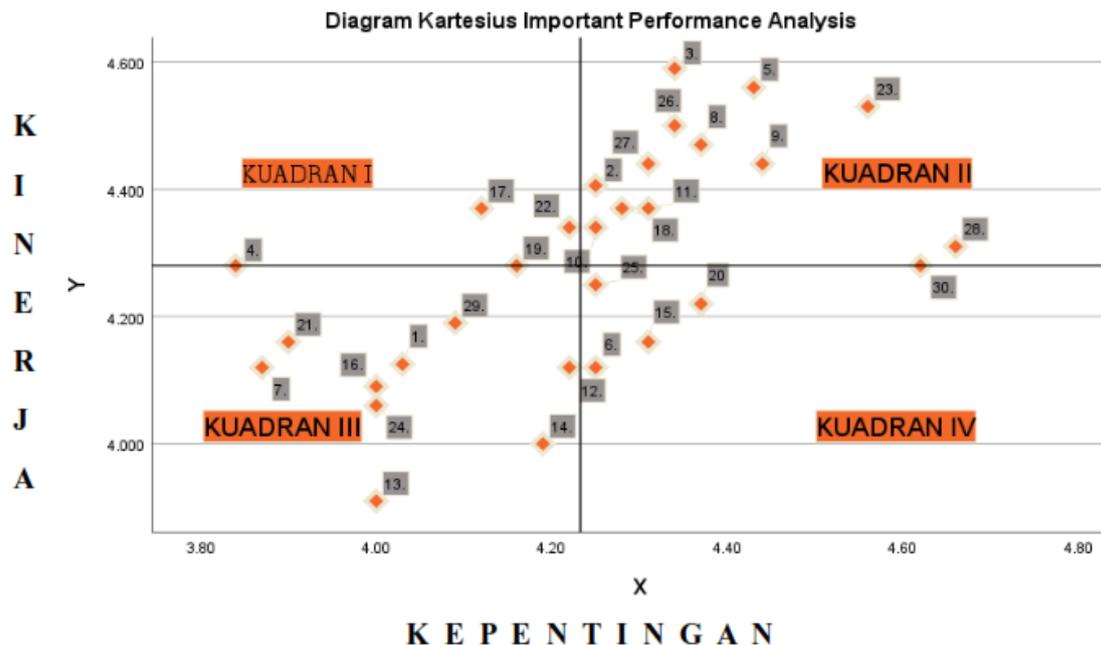
Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 2 dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,6 pada variabel X (aktivitas rekreasi, infrastruktur, fasilitas layanan, lingkungan, dan harga) dan Variabel Y (Kepuasan Pengunjung). Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel X (aktivitas rekreasi, infrastruktur, fasilitas layanan, lingkungan, dan harga) dan Variabel Y (Kepuasan Pengunjung) telah reliable.

### **Important Performance Analysis (IPA)**

Dalam penelitian ini, metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat hubungan antara Atribut Destinasi Wisata sebagai variabel X (yang mencakup aktivitas rekreasi, infrastruktur, fasilitas layanan, lingkungan, dan harga) terhadap Kepuasan Pengunjung sebagai variabel Y di Hutan Kota Srengseng, Jakarta Barat. Masing-masing variabel X dan Y terdiri dari 30 pernyataan yang dijawab oleh 32 responden. Perhitungan dalam analisis IPA dilakukan melalui nilai Tingkat Kesesuaian (Tki), dengan rata-rata sebesar 99,17%. Jika nilai Tki melebihi angka tersebut, maka pernyataan dinyatakan perlu dipertahankan (Hold), sedangkan jika di

bawahnya, maka perlu dilakukan perbaikan (Action). Hasil analisis menunjukkan bahwa atribut aktivitas rekreasi, infrastruktur, fasilitas layanan, dan lingkungan memiliki nilai kinerja yang lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingannya, sehingga perlu dipertahankan. Sementara itu, atribut harga memiliki tingkat kepentingan yang lebih tinggi dibandingkan nilai kinerjanya, sehingga perlu dilakukan perbaikan pada aspek harga agar sejalan dengan harapan pengunjung.

### Analisis Tingkat Variabel X dan Y



Gambar 10. Diagram Kartesius IPA  
Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil olah data yang ditampilkan dalam Diagram Kartesius, analisis terhadap variabel Atribut Destinasi Wisata (X) dan Kepuasan Pengunjung (Y) menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan pembagian ke dalam empat kuadran. Kuadran I mencakup atribut yang dianggap penting namun memiliki kinerja rendah, sehingga perlu mendapat prioritas utama untuk diperbaiki oleh pengelola Hutan Kota Srengseng. Atribut dalam kuadran ini adalah (XY4), (XY17), (XY19), dan (XY22). Selanjutnya, Kuadran II berisi atribut yang penting dan memiliki kinerja tinggi, sehingga perlu dipertahankan karena berkontribusi besar terhadap kepuasan pengunjung. Atribut dalam kuadran ini meliputi (XY2), (XY3), (XY5), (XY8), (XY9), (XY10), (XY11), (XY18), (XY23), (XY26), (XY27), dan (XY28). Sementara itu, Kuadran III mencakup atribut yang kurang penting dan berkinerja rendah, yang berarti tidak menjadi prioritas utama pengunjung, namun tetap perlu diperhatikan untuk perbaikan jangka panjang. Atribut dalam kuadran ini adalah (XY1), (XY7), (XY12), (XY13), (XY14), (XY16), (XY21), (XY24), dan (XY29). Terakhir, Kuadran IV memuat atribut yang dianggap kurang penting namun kinerjanya justru berlebihan, sehingga upaya pada aspek ini bisa diarahkan ke atribut yang lebih dibutuhkan oleh pengunjung. Atribut yang termasuk dalam kuadran IV yaitu (XY6), (XY15), (XY20), (XY25), dan (XY30).

---

### ***Customer Satisfaction Indeks (CSI)***

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan secara keseluruhan, dengan memperhatikan sejauh mana penggunaan variabel Atribut Destinasi Wisata (meliputi aktivitas rekreasi, infrastruktur, fasilitas layanan, lingkungan, dan harga) sebagai variabel X terhadap Kepuasan Wisatawan sebagai variabel Y. Perhitungan dilakukan berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 32 responden.

Hasil pengolahan data ditampilkan dalam bentuk tabel rekapitulasi yang menunjukkan skor penilaian setiap butir pernyataan, yang kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks dari masing-masing variabel. Total terdapat 30 item pernyataan yang mencakup lima subvariabel, yaitu: Aktivitas Rekreasi (X1), Infrastruktur (X2), Fasilitas Layanan (X3), Lingkungan (X4), dan Harga (X5).

Hasil rekapitulasi tersebut menunjukkan nilai indeks untuk masing-masing subvariabel dalam Atribut Destinasi Wisata (X). Selanjutnya, disajikan pula tabel rekapitulasi perhitungan indeks untuk variabel Kepuasan Pengunjung (Y), yang menggambarkan sejauh mana harapan wisatawan terpenuhi berdasarkan pengalaman mereka di Hutan Kota Srengseng. Analisis ini menjadi acuan penting bagi pengelola dalam menentukan strategi peningkatan kualitas layanan destinasi.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), diketahui bahwa nilai rata-rata variabel X (Atribut Destinasi Wisata) adalah 4,23 dan nilai rata-rata variabel Y (Kepuasan Pengunjung) adalah 4,28, yang keduanya dikategorikan dalam tingkat puas. Nilai indeks CSI yang diperoleh sebesar 85,72%, yang berada pada rentang skala  $81\% < X < 100\%$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung di Hutan Kota Srengseng Jakarta Barat secara umum termasuk dalam kategori Sangat Puas. Hasil ini diperoleh dari pengolahan 30 item pernyataan yang telah dijawab oleh 32 responden yang melakukan kegiatan wisata di lokasi tersebut. Oleh karena itu, pengelola Hutan Kota Srengseng disarankan untuk tetap menjaga dan mempertahankan tingkat kepuasan pengunjung, guna mendukung kualitas pengalaman wisata yang berkelanjutan di destinasi tersebut.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil, pembahasan, dan data yang diperoleh dalam penelitian berjudul "Analisis Kepuasan Pengunjung terhadap Atribut Destinasi Wisata Hutan Kota Srengseng Jakarta Barat", dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap atribut destinasi wisata tergolong sangat baik. Melalui metode Customer Satisfaction Index (CSI), diperoleh rata-rata nilai variabel X sebesar 4,23 dan variabel Y sebesar 4,28, yang menunjukkan kategori puas berdasarkan skala Likert 1–5. Nilai indeks CSI secara keseluruhan mencapai 85,72%, berada dalam rentang  $81\% < X < 100\%$ , yang berarti sangat puas. Selain itu, hasil analisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa tingkat kepentingan telah sesuai dengan kinerja, dengan nilai Tingkat Kesesuaian (Tki) sebesar 99,17%, di mana sebagian besar atribut seperti aktivitas rekreasi, infrastruktur, dan fasilitas layanan memiliki kinerja yang lebih tinggi dari harapan sehingga perlu dipertahankan, sementara atribut harga memiliki kinerja di bawah harapan dan perlu diperbaiki. Beberapa pernyataan yang perlu diutamakan dalam peningkatan kualitas layanan mencakup aktivitas memancing, ketersediaan toilet umum, tempat makan, dan keindahan lingkungan. Adapun pernyataan lain seperti piknik, pemandangan asri, foto-foto, akses jalan, tempat ibadah, keamanan, keasrian lingkungan, layanan petugas, dan harga tiket masuk perlu terus dipertahankan karena berkontribusi besar terhadap kepuasan pengunjung. Dengan

---

demikian, pengelola Hutan Kota Srengseng perlu menjaga konsistensi layanan dan memperhatikan perbaikan pada aspek yang belum optimal guna memastikan keberlanjutan dan daya tarik destinasi wisata tersebut. Oleh karena itu, pengelola Hutan Kota Srengseng agar dapat meningkatkan kualitas pengelolaan destinasi wisata demi memperbaiki persepsi dan meningkatkan kepuasan pengunjung. Pertama, pengelola disarankan untuk memberi perhatian khusus pada peningkatan fasilitas layanan, harga, infrastruktur, kondisi lingkungan, dan aktivitas rekreasi, karena aspek-aspek tersebut terbukti memiliki pengaruh besar terhadap kenyamanan pengunjung selama berwisata. Kedua, fasilitas yang mengalami kerusakan seperti gazebo, spot foto, dan elemen pendukung lainnya perlu segera diperbaiki agar tetap layak digunakan. Ketiga, hasil observasi menunjukkan bahwa kebersihan lingkungan masih kurang terjaga, yang berdampak pada ketidaknyamanan pengunjung saat melakukan aktivitas rekreasi. Selain itu, pengunjung juga mengeluhkan kondisi air dan toilet umum yang tidak bersih, sehingga diperlukan perbaikan dan pemeliharaan rutin demi menjaga kebersihan dan kenyamanan fasilitas publik. Terakhir, peneliti berharap agar penelitian selanjutnya dapat lebih mendalam dalam mengkaji perbaikan atribut destinasi wisata serta peningkatan tingkat kepuasan pengunjung, sebagai bagian dari upaya pengembangan Hutan Kota Srengseng sebagai destinasi wisata yang berkualitas dan berkelanjutan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Amri, M. T. (2020). Analisis Ruang Terbuka Hijau di Kota Metro. F. Zikriyyah (Ed.). 2020.
- Anwari, P. J., Kurnia, I., & Bonanza, O. (2024). Motivasi Pengunjung di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung Jawa Barat. *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 6(1). <https://doi.org/10.37253/altasia.v6i1.7358>
- Arista, A., & Damanik, Y. M. (2021). Pengukuran Kepuasan Pengunjung dan Pemetaan Lokasi Wisata Pantai di Kota Batam. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 7(1), 48–53. <https://doi.org/10.33884/jrsi.v7i1.4542>
- Aulia Azman, H. (2019). Pengaruh Push dan Pull Factor terhadap Kunjungan Wisatawan Backpacker ke Bukittinggi. *Jurnal Benefita*, 1(1), 182. <https://doi.org/10.22216/jbe.v1i1.3854>
- Aziz, Z. A. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Pengalaman Pengunjung terhadap Loyalitas Pengunjung yang Dimediasi oleh Kepuasan Pengunjung. *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 17(2), 8–18. <https://doi.org/10.14710/jsmo.v17i2.32470>
- Fanggidae, R. P. C., & Bere, M. L. R. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(1), 53–66. <https://doi.org/10.12962/j26151847.v4i1.6833>
- Fabiola, H., & Suyuthie, H. (2023). Pengaruh Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Bukit Chinangkiak Kabupaten Solok. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 3(1), 01–13. <https://doi.org/10.55606/jempper.v3i1.2287>
- Hariyanto, O. I. B., & Anastasia, S. (2023). Pengembangan Waktu Bersantai dan Rekreasi untuk Wisata Lanjut Usia di Kawasan Wisata Montigo Resort, Batam. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 11(1), 119. <https://doi.org/10.24843/jdepar.2023.v11.i01.p15>
- Heryana, A. (2020). Hipotesis Penelitian. *Eureka Pendidikan*, Juni, 1. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.11440.17927>

- 
- Khambali, I. (2017). Model Perencanaan Vegetasi Hutan Kota. E. Risanto (Ed.).
- Khotimah, K., & Astuti, P. B. (2022). Pengaruh Aksesibilitas dan Physical Evidence terhadap Revisit Intention dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)*, 4(4), 547–566. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v4i4.148>
- Khotimah, N. K., Mustikowati, R. I., Nurfarida, N., & Mudzakkir, M. F. (2023). Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung dan Niat Rekomendasi. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 12(1), 164–177. <https://doi.org/10.33059/jmk.v12i1.6687>
- Kristiana, Y., & Liana, L. (2019). Analisis Minat Wisatawan Lokal terhadap Taman Rekreasi di Tangerang Selatan. *Jurnal Pariwisata*, 6(2), 128–135. <https://doi.org/10.31311/par.v6i2.5544>
- Latief, I. A. R., & Eddyono, F. (2023). Analisis Kunjungan Pengunjung dari Perspektif Motivasi dan Persepsi Atraksi Heritage pada Kawasan Kota Tua Jakarta. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 8(1), 599. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.829>
- Lengkong, S. C., & Suryasih, I. A. (2021). Pengaruh Leisure Benefit terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Milenial dalam Aktivitas Leisure and Recreation di Kebun Raya Bogor. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 9(2), 477. <https://doi.org/10.24843/jdepar.2021.v09.i02.p27>
- Muhammad, C. F. (2020). Pembangunan Kota Hijau. Siti (Ed.).
- Mustofa, Z., Karini, N. M. O., & Dewi, L. (2023). Persepsi dan Motivasi Wisatawan Nusantara ke Gunung Bromo pada Masa Pandemi. *Jurnal IPTA*, 10(2), 234. <https://doi.org/10.24843/ipta.2022.v10.i02.p06>
- Nawir, A. M. (2018). Potensi Wisata Alam dalam Kawasan Hutan, Pemanfaatan dan Pengembangan. S. Munirah (Ed.).
- Nevid, J. S. (2021). Sensasi dan Persepsi. M. C. Rizal (Ed.).
- Noval, J., & T., J. (2019). Pengaruh Motivasi, Persepsi, dan Sikap terhadap Keputusan Pembelian Produk Mobile Computing Acer. *Jurnal Ecodemica*, 3(2), 123–132. <https://doi.org/10.31311/jeco.v3i2.5702>
- Oktavia, R. C. D., Siregar, H., Sunarminto, T., & Hermawan, R. (2020). Analisis Faktor Sosial dan Psikologi sebagai Penentu Kepuasan Pengunjung Taman Kota dan Taman Hutan Kota di DKI Jakarta. *Media Konservasi*, 25(2), 156–166. <https://doi.org/10.29244/medkon.25.2.156-166>
- Pujiastuti, E. E., Suratna, S., & Puspita, I. A. M. (2022). Pengaruh Manfaat Rekreasi dan Atribut Destinasi terhadap Kepuasan Wisatawan serta Dampaknya pada Niat Kunjung Kembali (Revisit Intention) di Masa Pandemi COVID-19. *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.52423/bujab.v7i1.24909>
- Purbobinuko, K. Z., & Wurianing, R. (2020). Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS Dr. Soetarto Yogyakarta. *Health Information Management Journal*, 8(2), 2655–9129.
- Putriana, P. P. (2020). Analisis Persepsi Masyarakat Muslim dan Non Muslim terhadap Kesiapan Destinasi Wisata Syariah di Kota Pekanbaru dan Padang. *Jurnal Al-Iqtishad*, 15(2), 216. <https://doi.org/10.24014/jiq.v15i2.8617>
- Rahmiati, F., & Dani, A. N. (2020). Pengaruh Atribut Tujuan terhadap Kepuasan Wisatawan: Studi pada Walking Tourism. *Pariwisata*, 7(2), 155–165.
- Riani, N. (2021). Pariwisata adalah Pisau Bermata Dua. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), 1469–1474.
- Salsabila, S., & Nathalia, T. C. (2023). Pengaruh Atraksi Wisata dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Mini Indonesia Indah Pasca Revitalisasi. *Journal*
-

- 
- of Tourism and Economic, 6(2), 195–206.  
<https://doi.org/10.36594/jtec/e6v6n2a5>
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Saragih, M. G., Surya, E. D., & B., M. (2021). Kajian Dasar Pariwisata. ResearchGate.
- Sari, R. (2020). Analisis Kepuasan Pengunjung Kawasan Wisata Lembah Harau Kabupaten Limapuluh Kota. *SEPA: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian dan Agribisnis*, 17(1), 11. <https://doi.org/10.20961/sepa.v17i1.37841>
- Baaq, S. H., Fadila, S., Rahmawati, E. D., & Admadianto, H. N. (2022). Peran Kepuasan dan Motivasi Pengunjung terhadap Niat Berkunjung Kembali ke Taman Satwa Taru Jurug. *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(4), 14–24. <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i4.692>
- Sidabutar, D. K., & Hidayat, R. (2023). Pengaruh Pengelolaan Lingkungan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Kampung Wisata Sawah. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 4(4), 1207–1212. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i4.3203>
- Sihotang, H. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. Pusat Penerbitan dan Pencetakan Buku Perguruan Tinggi Universitas Kristen Indonesia Jakarta.
- Silaban, P. H., & Silalahi, A. D. K. (2020). Kepuasan Wisatawan pada Destinasi Wisata Danau Toba. *Journal of Statistics and Its Application on Teaching and Research*, 4(2). <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.28895.18087>
- Simanjuntak, B. A., Tanjung, F., & Nasution, R. (2017). Sejarah Pariwisata. A. H. (Ed.).
- Sofiyannurriyanti, S., Amanda, Y. T., Saputra, A., Marlinda, M., Pamungkas, I., & Kusuma, I. (2021). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis pada PT PLN (Persero) Area Meulaboh. *Jurnal Optimalisasi*, 7(2), 190. <https://doi.org/10.35308/jopt.v7i2.4341>
- Sri, R., Karini, R. A., Tinggi, S., Ekonomi, I., Yapari, P., Septiani, A., & Putri, E. (2023). Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung di Jalan Braga. *Manajemen dan Pariwisata*, 2(2).
- Sudjana, I. M., Koerniwaty, F. T., Nariani, N. K., Pribadi, F. S., Astina, M. A., Purnawati, I. A. O., ... & Widari, D. A. D. S. (2020). Pengembangan dan Pengelolaan Pariwisata di Indonesia. M. A. Wardana (Ed.).
- Sugiarto, E., Makiya, K. R., Prasetyo, H., Priyanto, S. E., Deskarina, R., Rohman, N., & Nugroho, D. Y. (2023). Buku Perilaku Wisatawan. Juni 2023.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Pariwisata (1st ed.).
- Swarjana, I. K. (2022). Konsep Pengetahuan, Sikap, Perilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi Covid-19, Akses Layanan, Kesehatan. ANDI (IKAPI). <https://doi.org/978-623-01-2315-3>
- Tampubolon, S. L., Simanjuntak, D. W. S., & Simanjuntak, M. (2020). Analisis Kepuasan Wisatawan terhadap Atribut Wisata Menggunakan Metode CSI dan IPA pada Wisata Pemandian di Kabupaten Tapanuli Utara. *Jurnal Sains dan Teknologi: Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknologi Industri*, 19(2), 141. <https://doi.org/10.36275/stsp.v19i2.216>
- Wilujeng, S. (2017). Pengaruh Servicescape dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Angkut Movie Star Studio Kota Batu. *Iqtishoduna*, 13(2), 34–40. <https://doi.org/10.18860/iq.v13i2.4488>
-