

Peningkatan Jumlah Wisatawan ke Pulau Samosir di Pengaruhi oleh Layanan Berkualitas dan Citra Destinasi

Roy Sahpura Saragih¹, Hengki Mangiring Parulian Simarmata², Poltak Pardamean Simarmata³

^{1,2}Program Studi Sekretari, Politeknik Bisnis Indonesia

³Program Studi Manajemen, Murni Teguh University

e-mail: hengkisimarmata.mm@gmail.com

Abstrak

Berbagai strategi peningkatan kunjungan wisatawan perlu dilakukan pasca- pandemi Covid19. Pemerintah Kabupaten Samosir perlu mengukur sejauh mana kualitas layanan dan kinerja citra destinasi mempengaruhi peningkatan kunjungan wisatawan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra destinasi terhadap kunjungan wisatawan ke Pulau Samosir. Penelitian dilakukan dengan model deskriptif dan kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 wisatawan dan purposive sampling. Data dikumpulkan, diuji, dan dianalisis kemudian menggunakan analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra destinasi secara simultan terhadap peningkatan kunjungan wisatawan sebesar 31.8%. Semakin baiknya citra destinasi akan berdampak pada peningkatan kunjungan wisatawan ke pulau Samosir sedangkan kualitas layanan secara parsial tidak memiliki dampak secara signifikan. Perlunya dilakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan variabel lain seperti harga, strategi promosi wisata, aksesibilitas wisata, dan lainnya.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Citra Destinasi, Kunjungan Wisatawan.*

Abstract

Various strategies to increase tourist visits must occur after the Covid-19 pandemic. The Samosir Regency Government needs to measure how service quality and destination image performance affect the increase in tourist visits. This study aimed to determine the effect of service quality and destination image on tourist visits to Samosir Island. The research was conducted using a descriptive and quantitative model where a sample of 100 tourists was taken using purposive sampling. Data was collected, tested, and analyzed using multiple linear analyses. The results showed a simultaneous influence of service quality and destination image on the increase in tourist visits by 31.8%. The better image of the destination will impact increasing tourist visits to Samosir Island. At the same time, the quality of service partially has no impact; for further research, use other variables such as prices, tourism promotion strategies, tourist accessibility, and others.

Keywords : *Service Quality, Destination Image, Tourist Visits.*

PENDAHULUAN

Indonesia memiliki potensi wisata yang cukup besar. Potensi wisata tersebar dari sabang sampai merauke yang terdiri dari wisata alam, wisata flora dan fauna, wisata air, wisata spiritual, wisata budaya, dan lainnya. Salah satu objek wisata yang paling terkenal di Sumatera Utara adalah kawasan Danau Toba. Penetapan kawasan Danau Toba sebagai salah satu destinasi wisata super prioritas menjadi fokus utama pembangunan pariwisata di Indonesia. Kawasan Danau Toba sangat terkenal dengan keindahan alam yang didukung

oleh wisata religi, budaya, dan wisata kuliner. Kawasan Danau Toba dikelilingi oleh tujuh kabupaten yaitu Kabupaten Toba, Karo, Tapanuli Utara, Simalungun, Humbanghasundutan, Dairi, dan Samosir yang berada di pulau Samosir.

Salah satu tujuan wisata kawasan Danau Toba yang sering di kunjungi oleh wisatawan adalah pulau Samosir yang terletak ditengah Danau Toba yang berada di Kabupaten Samosir. Berdasarkan data dinas pariwisata Kabupaten Samosir tahun 2021, keseriusan pemerintah dalam pembangunan destinasi wisata di pulau Samosir dilakukan dengan melakukan klasifikasi objek wisata yang terbagi dalam tiga bagian yaitu (a) objek wisata unggulan, (b) objek wisata prioritas, dan (c) objek wisata rintisan. Objek wisata yang menjadi unggulan Kabupaten Samosir adalah makan raja sidabutar, kawasan tuktuk siadong, batu kursi parsidangan siallagan, museum hutabolon, pantai pasir putih parbaba, aek rangat pangurusan, menara pandang tele, dolok holbung sipege, aek sipitu dai, batu sawan, air terjun effrata, air terjun naisogop, dan air terjun pangaribuan.

Berdasarkan data kunjungan wisatawan, data kunjungan bulan juni tahun 2020 masa Covid19 dari informasi Badan Pusat Statistik Kabupaten Samosir berada pada level yang terendah hanya 99 kunjungan dibanding total kunjungan 21.143 bulan juni tahun 2019 (Simarmata & Saragih, 2020; BPS Kab. Toba Samosir, 2021). Data kunjungan wisatawan dari Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir di bulan juni 2023 berjumlah 88.452 wisatawan. Total kunjungan dari januari sampai juli tahun 2023 berjumlah 460.834 kunjungan wisatawan. Data diatas menunjukkan adanya peningkatan jumlah kunjungan wisatawan setelah pemulihan perekonomian Pasca-Covid19 namun dianggap belum maksimal.

Untuk meningkatkan pemulihan ekonomi dan sektor wisata pemerintah daerah dan pemerintah pusat telah melakukan berbagai program. Pengelolaan objek wisata perlu rumuskan dengan memahami daya tarik wisata seperti what to see, what to do, what to buy, how to arrive, where to stay (Nurmala et al., 2022). Salah satu variabel penting yang menjadi perhatian dalam peningkatan jumlah wisatawan dengan memperhatikan kualitas layanan dan citra destinasi. Kualitas layanan memberikan pengaruh positif terhadap kunjungan wisata seperti yang dilakukan beberapa peneliti terdahulu (Alvianna, 2017; Handayani & Dedi, 2017; Marpaung, 2019; Prakoso, 2022; Purwanto, 2020; Rosita et al., 2016; Sudiarta et al., 2022). Hal yang sama juga dilakukan terhadap penelitian citra destinasi terhadap kunjungan wisata seperti dilakukan beberapa peneliti (Apriliyanti et al., 2020; Charli, 2020; Hanif et al., 2016; Muis et al., 2020; Putra, 2017; Putri et al., 2015; Safitri et al., 2020; Sulistyafani & Sastrawan, 2021). Penelitian kunjungan wisata di Pulau Samosir Pasca-Covid19 masih minim, sehingga perlu dilakukan. Hasil penelitian dapat menjadi referensi pembuat kebijakan dalam merumuskan strategi pengembangan objek wisata di Kabupaten Samosir.

Rumusan masalah penelitian adalah apakah terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra destinasi terhadap kunjungan wisatawan ke Pulau Samosir baik secara parsial maupun simultan. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas jasa terhadap peningkatan kunjungan wisatawan ke Pulau Samosir baik secara simultan maupun parsial.

METODE

Penelitian ini menggunakan model kuantitatif dan deskriptif. Penelitian menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan observasi ke Pulau Samosir, wawancara dengan dinas pariwisata Kabupaten Samosir, dan penyebaran kuesioner kepada wisatawan. Data sekunder diperoleh dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Samosir. Populasi penelitian merupakan wisatawan yang berkunjung ke Pulau Samosir pada tahun 2023. Sampel diambil dengan teknik purposive sampling dengan non probability sampling berdasarkan pada kriteria yang ditetapkan peneliti. Jumlah sampel sebanyak 100 sampel. Data yang dikumpulkan dengan kuesioner menggunakan skala linkert (Priyono, 2016, Sugiyono, 2013).

Data diolah dengan bantuan software SPSS. Data diuji dengan uji validitas yang mana syarat nilai r product moment diatas nilai tabel 0.202 sehingga dianggap valid. Uji reliabilitas

dianggap reliabel jika memiliki nilai Cronbach Alpha $\geq 0,6$ (Malhotra et al., 2017). Data kemudian diuji asumsi klasik dan uji normalitas. Teknik analisis menggunakan analisis linear berganda. Untuk menjawab hipotesis penelitian dilakukan uji t dan uji F. Mengetahui besarnya pengaruh variabel kualitas layanan dan citra destinasi terhadap kunjungan wisatawan dengan melihat nilai R square.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian berlangsung di Kabupaten Samosir, pengumpulan data dilakukan mulai dari juni sampai juli tahun 2023 di objek wisata yang tersebar di beberapa lokasi. Gambaran responden berdasarkan demografi dijelaskan berdasarkan jenis kelamin dan rentang usia. Berdasarkan jenis kelamin, terdapat 67.8% responden berjenis kelamin wanita dan 32,2% responden berjenis kelamin pria. Berdasarkan usia, responden berusia dibawah 20 sebanyak 36,5%, usia diantara 20-30 tahun sebanyak 45.2%, usia diantara 31 -40 tahun sebanyak 15.7% , dan usia diantara 40-50 tahun sebanyak 2.6%.

Hasil olahan data terhadap sebelas pertanyaan untuk variabel kualitas jasa, dua belas untuk pertanyaan citra destinasi, dan lima pertanyaan untuk keputusan kunjungan. Hasil nilai r product moment setiap variabel nilai diatas dari nilai tabel 0.202 yang artinya bahwa semua pertanyaan dianggap valid dan layak untuk digunakan. Uji reliabilitas dianggap reliabel karena nilai dari Cronbach Alpha variabel kualitas layanan 0.927, citra destinasi 0.925, dan keputusan kunjungan 0.865, memiliki nilai Cronbach Alpha diatas 0,6 yang artinya ketiga dimensi tersebut reliabel. Berdasarkan hasil olahan SPSS pada Normal P-P Plot Regression titik-titik mengikuti garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian untuk menjawab hipotesis awal apakah ditolak atau diterima. Hipotesis penelitian H1 terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas layanan terhadap kunjungan wisatawan di Pulau Samosir, H2 terdapat pengaruh positif yang signifikan citra destinasi terhadap kunjungan wisatawan di Pulau Samosir. H3 terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas layanan, citra destinasi terhadap kunjungan wisatawan di Pulau Samosir. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 1 berikut:.

Tabel 1 Uji t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	11.166	1.532		7.287	0
1	TOTAL_X1	0.067	0.067	0.164	1.002	0.319
	TOTAL_X2	0.164	0.064	0.417	2.55	0.012

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai t hitung dari variabel kualitas layanan sebesar 1.002 dengan taraf signifikansi 0.319. Nilai signifikansi t hitung lebih besar dibandingkan nilai signifikansi dengan 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak artinya tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas layanan dengan kunjungan wisatawan di pulau Samosir. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian kualitas layanan terhadap kunjungan di objek wisata yang memiliki pengaruh positif signifikan (Handayani & Dedi, 2017; Marpaung, 2019; Prakoso, 2022; Susanto & Rahayu, 2017). Nilai t hitung untuk citra

destinasi sebesar 2.550 dengan taraf signifikansi 0.012 lebih kecil dibandingkan nilai signifikansi 0.05. Artinya bahwa H2 diterima terdapat pengaruh positif yang signifikan antara citra destinasi terhadap kunjungan wisatawan di pulau Samosir. Hasil dari penelitian ini didukung oleh peneliti-peneliti terdahulu bahwa citra destinasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kunjungan wisatawan (Charli, 2020; Hengki Mangiring Parulian Simarmata & Saragih, 2020; Sudiarta et al., 2022; Sulistyafani & Sastrawan, 2021).

Tabel 2 Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	324.992	2	162.496	22.595	.000 ^b
1 Residual	697.598	97	7.192		
Total	1022.59	99			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

Dari tabel 2 dilihat bahwa nilai F hitung 22.595 dengan nilai signifikansi 0.000. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 artinya bahwa model penelitian layak untuk digunakan. Kualitas layanan dan citra destinasi secara simultan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kunjungan wisatawan ke Pulau Samosir.

Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji regresi linear ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3 Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.564 ^a	0.318	0.304	2.68174

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa besarnya nilai R sebesar 0.564 dan besarnya nilai R Square sebesar 0.318. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra destinasi terhadap kunjungan wisatawan di pulau Samosir sebesar 0.318 dan sisanya 0.682. Hal ini dijelaskan bahwa besarnya pengaruh kualitas layanan dan citra destinasi sebesar 31.8% dan sisanya 68.2% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kualitas layanan dan citra destinasi terhadap peningkatan kunjungan wisatawan di Pulau Samosir

Destinasi Danau Toba merupakan destinasi wisata yang sangat menarik bagi wisatawan. Responden berpendapat 60% bahwa destinasi Danau Toba sangat menarik dan 27.8% menarik untuk dikunjungi. Faktor yang menjadi keunggulan destinasi pulau Samosir yang dikelilingi oleh tepian Danau Toba dengan panorama yang indah yang didukung adanya faktor seperti sarana dan prasarana.

Kualitas layanan yang diterima oleh wisatawan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Mardia et al., 2021; Sudarso et al., 2014). Dimensi kualitas jasa yaitu (a)

reliability, (b) assurance, (c) tangible, (d) responsiveness, dan (e) empathy diuraikan dari hasil penelitian sebagai berikut. Kebersihan lingkungan sebagai salah satu wujud tangible perlu diperhatikan mengingat masih banyaknya sampah yang belum di kelola dengan baik sehingga mendapatkan perhatian yang serius dari pengunjung. Kerapian dan penampilan pengelola objek wisata dianggap kurang. Pelaku dan pengelola wisata juga dianggap masih kurang dalam memberikan perhatian terhadap persoalan yang dialami wisatawan selama melakukan kunjungan. Hal yang sama juga menjadi perhatian dari peneliti Susanto dan Rahayu bahwa pelayanan loket tiket dan pelayanan parkir menjadi perhatian wisatawan (Susanto & Rahayu, 2017).

Pelaku wisata dianggap cukup andal dalam memberikan layanan kepada pengunjung seperti penyediaan kebutuhan akomodasi, makanan, kebutuhan akan perlengkapan berenang, dan sejumlah aktivitas wisatawan selama liburan di kawasan Pulau Samosir. Pelaku wisata maupun pelaku UMKM yang ada di objek wisata dianggap ramah dan sopan kepada pengunjung dan mau memberikan informasi yang dibutuhkan wisatawan selama melakukan kunjungan. Kesopanan dan keramahan dapat memunculkan perasaan senang dan nyaman bagi pengunjung (Astuti, 2018).

Wisatawan merasa nyaman ketika melakukan kunjungan baik merasa nyaman atas barang-barang yang mereka bawa, merasa nyaman dan bebas dari tindakan kejahatan, dan merasa nyaman terhadap penduduk setempat. Beberapa keluhan wisatawan ada yang di respons dengan cepat dan ada juga yang lambat, hal ini menjadi perhatian bagi pengelola dan pelaku wisata di Pulau Samosir. Empathy terhadap persoalan yang dialami oleh wisatawan selama kunjungan jika dikelola dengan baik akan menjadi faktor penting dalam peningkatan kunjungan kembali seperti hasil dari penelitian yang dilakukan Handayani dan Dedi (Handayani & Dedi, 2017).

Dari segi citra destinasi dijelaskan bahwa responden sangat yakin bahwa Danau Toba merupakan danau yang terindah di Indonesia dengan pemandangan danau dan barisan bukit caldera yang begitu indah. Responden berpendapat kepercayaan dan perasaan terhadap pengelola wisata sudah memberikan pengelolaan yang baik terhadap berbagi objek wisata, adanya revitalisasi dermaga, perbaikan jalan, revitalisasi rumah adat, pembangunan homestay, dan lainnya menunjukkan bentuk keseriusan pemerintah pusat, daerah dalam membangun kawasan wisata di pulau Samosir.

Hasil observasi lapangan saat penyeberangan di Danau Toba menuju Pulau Samosir terlaksana dengan baik. Pengelola wisata dan dinas perhubungan telah bekerja sama dengan baik. Manajemen pengelolaan keselamatan wisatawan selama melakukan penyeberangan dengan adanya ketersediaan pelampung, pendaftaran penumpang kapal, batas penumpang kapal yang ditentukan, dan ketersediaan berbagai peralatan keamanan di kapal. Jaminan keselamatan juga menjadi kunci daya kepercayaan wisatawan seperti adanya penjaga pantai (Tim SAR), perlengkapan keselamatan, pertolongan pertama pada kecelakaan (Nurmala et al., 2022).

Kepercayaan dan perasaan terhadap masyarakat sekitar juga dianggap baik. Penerimaan masyarakat yang baik terhadap wisatawan dari berbagai latar belakang suku, agama, dan ras. Hal ini juga didukung dengan sarana dan prasarana yang ada seperti ketersediaan tempat ibadah, musola, dan rumah makan halal di kawasan wisata. Kepercayaan akan keamanan melakukan wisata menjadi hal penting bagi wisatawan selama melakukan liburan. Hal yang sama juga dijelaskan dalam penelitian Nurmala dkk bahwa kenyamanan dan keamanan menjadi faktor penting dalam kepuasan wisatawan (Nurmala et al., 2022). Pengelola wisata dan penduduk sekitar dalam menyambut wisatawan dianggap ramah dan mudah senyum. Sikap tersebut memberikan dorongan positif kepada wisatawan dan menjadi pengalaman yang baik.

Kunjungan wisatawan domestik akan bertambah pada hari weekend, libur kerja, dan libur nasional. Kunjungan berulang dilakukan diberbagai tempat di sepanjang kawasan Danau Toba. Wisatawan ada yang langsung menyeberang berkunjung ke pulau Samosir, ada yang berkunjung ke Parapat di kawasan kabupaten Simalungun, berkunjung ke kawasan Balige kabupaten Toba, dan kawasan Tongging di kabupaten Karo. Sedangkan kunjungan

wisatawan mancanegara terus berlanjung sepanjang bulan dengan rata-rata masa tinggal dua sampai satu minggu di pulau Samosir.

SIMPULAN

Citra Destinasi memiliki pengaruh positif yang signifikan dibandingkan kualitas layanan terhadap kunjungan wisatawan ke Pulau Samosir. Secara bersamaan kedua variabel menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif signifikan antara kualitas layanan dan cita destinasi terhadap kunjungan wisatawan ke pulau Samosir. Besarnya pengaruh kedua variabel independen sebesar 31.8% sedangkan sisanya 68.2 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian. Dimensi citra destinasi baik kepercayaan dan perasaan terhadap pulau Samosir sebagai objek wisata dianggap baik. Dimensi Kualitas layanan yang dianggap baik oleh wisatawan seperti (a) responsiveness yaitu kesediaan mendengar keluhan wisatawan, kemudahan untuk dihubungi, (b) keramahan pelayan, kesopanan, jaminan keamanan saat di objek wisata (c) empathy keandalan, informasi lengkap dan jelas, keramahan, senyum, merasa aman.

Namun faktor (a) tangible seperti penampilan dan kerapian perlu diperbaiki dan ditingkatkan baik pengelola wisata, pelayan restaurant, pelayan penginapan, dan pengelola parkir (b) reliability yaitu keakuratan pelayanan seperti waktu tunggu, waktu pelayanan, dan tanggung jawab masih dianggap kurang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, Direktorat Akademik Pendidikan Tinggi Vokasi atas pembiayaan yang telah diberikan dalam pelaksanaan Penelitian Dosen Pemula tahun 2023. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir dan Direktur Politeknik Bisnis Indonesia Pematang Siantar.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvianna, S. (2017). Analisis Pengaruh Harga, Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Wisata Air Wendit Kabupaten Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 2(1).
- Apriliyanti, E., Hidayah, S., & ZA, S. Z. (2020). Pengaruh daya tarik wisata, citra destinasi dan sarana wisata terhadap kepuasan wisatawan citra niaga sebagai pusat cerminan budaya khas kota samarinda. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 145–153.
- Astuti, A. K. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Wisata Dlingo. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 12(2), 107–119.
- Badan Pusat Statistik Sumatera Utara. (2023). Provinsi Sumatera Utara Dalam Angka 2023. BPS Kab. Toba Samosir. (2021). Statistik Daerah Kabupaten Samosir 2021.
- Charli, C. O. (2020). Pengaruh Social Media Marketing, Fasilitas Wisata Dan Citra Destinasi Wisata Terhadap Minat Wisatawan Berkunjung. *Jurnal Ekobistek*, 40–48.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, E., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Sisca, S., Simarmata, H. M. P., Permadi, L. A., & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Handayani, E., & Dedi, M. (2017). Pengaruh promosi wisata bahari dan kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah kunjungan wisatawan di Pelabuhan Muncar Banyuwangi. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 7(2), 151–160.
- Hanif, A., Kusumawati, A., & Mawardi, M. K. (2016). Pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan serta dampaknya terhadap loyalitas wisatawan (Studi pada wisatawan nusantara yang berkunjung ke Kota Batu). Brawijaya University.
- Kotler, P., & Keller, K. (2011). *Marketing management 14th edition*. prentice Hall.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. Pearson London.
- Malhotra, N., Nunan, D., & Birks, D. (2017). *Marketing research: An applied approach*. Pearson.

- Mardia, Hutabarat, M. L. P., Simanjuntak, M., Sipayung, R., Saragih, L., Simarmata, H. M. P., Sulasih, Irdawati, R. T., Tjahjana, D., Sudarso, A., & Weya, D. D. T. I. (2021). Strategi Pemasaran. Yayasan Kita Menulis.
- Marpaung, B. (2019). Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Keselamatan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan. *Mpu Procuratio*, 1(2 Oktober), 144–155.
- Muis, M. R., Gultom, D. K., Jufrizen, J., & Azhar, M. E. (2020). Model Elektronik Word of Mouth: Citra Destinasi, Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 21(1), 1–19.
- Nasrullah, Susanty, S., Rusli, M., Sudarso, A., Purba, P. B., Noviasuti, N., Kausar, D. R. K., Simarmata, H. M. P. S., Utama, P. S., & Sudiarta, I. N. (2020). Pemasaran Pariwisata : Konsep, Perencanaan dan Implementasi. Yayasan Kita Menulis.
- Nurmala, N., Sullaida, S., & Damanhur, D. (2022). PENGARUH FASILITAS WISATA, DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA PANTAI UJONG BLANG LHOKEUMAWE. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 23(2), 73–78.
- Prakoso, F. A. (2022). Analisis Word of Mouth, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Mengunjungi Taman Margasatwa Ragunan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmu Manajemen Sosial Humaniora (JIMSH)*, 4(1), 32–41.
- Priyono, P. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. Zifatama Publishing.
- Purwanto, H. (2020). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOBIS: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 8(1), 65–74.
- Putra, S. P. A. M. (2017). Pengaruh E-wom terhadap Citra Destinasi, Kepuasan dan Loyalitas (Studi pada kunjungan wisatawan di DIY). UAJY.
- Putri, R. A., Farida, N., & Dewi, R. S. (2015). Pengaruh Citra Destinasi, Fasilitas Wisata Dan Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan (Studi Pada Pengunjung Domestik Taman Wisata Candi Borobudur). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(1), 225–235.
- Revida, E., Gaspersz, S., Uktolseja, L. J., Warella, S. Y., Simarmata, H. M. P., Manurung, T., & Purba, R. A. (2020). Pengantar Pariwisata. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Purba, S., Simanjuntak, M., Permadi, L. A., Simarmata, M. M. T., Fitriyani, E., Siagian, V., Murdana, I. M., Faridi, A., & Putri, D. M. B. (2022). Manajemen Pariwisata. Yayasan Kita Menulis.
- Rosita, R., Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(1).
- Safitri, I., Ramdan, A. M., & Sunarya, E. (2020). Peran produk wisata dan citra destinasi terhadap keputusan berkunjung wisatawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 734.
- Sahir, H. S., Mistriani, N., Sari, H. O., Dewi, K. I., Purba, B., Sudarso, A., Saragih, L., Simarmata, H. M. P., Munthe, R. N., Gandasar, D., & Murdana, I. M. (2021). Dasar-Dasar Pemasaran (A. Karim & J. Simarmata (eds.)). Yayasan Kita Menulis.
- Sariyoni, F. (n.d.). Pengaruh Citra Merek Terhadap Volume Penjualan Motor Honda Di Dealer Dewi Sartika Jakarta.
- Setiawan, H., Bustan, J., Hamid, A., & Ummasyroh. (2019). Eksplorasi Keterkaitan antara Citra Destinasi, Personalitas Destinasi dan Niat Berkunjung Kembali ke Destinasi Wisata. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 7(2), 105–110. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v7i2.1108>
- Simarmata, Hengki Mangiring Parulian, Revida, E., Sari, I. K. H., Sudarso, A., Simatupang, S., Faisal, M., Muliatie, D. D. T., Sisca, Anggusti, M., & Endah, Y. (2021). Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas. Yayasan Kita Menulis.
- Simarmata, Hengki Mangiring Parulian, & Saragih, R. S. (2020). Citra Destinasi sebagai Strategi Peningkatan Jumlah Wisatawan Danau Toba" Monaco of Asia" di Kabupaten

- Samosir. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 533–537.
- Simarmata, Hengki Mengiring Parulian, & Saragih, R. S. (2020). The Influence of Tourism Imagery On Tourist Visits in Lake Toba Tourism Object Nort Sumatera. *Proceedings of the 5th NA International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Detroit, Michigan, USA, August 10 - 14, 2020*, 3848–3855. <https://doi.org/ISSN 2169-8767>
- Simarmata, P. P., & Yunus, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Kunjungan Wisata Ke Danau Toba Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK Dan BI)*, 4(2), 460–468.
- Sudarso, A., Sahir, S. H., Kato, I., Nurhain, R., Munthe, SN, A., Prasetyo, A., Lie, N. T. N. D., Gandasari, D., & Simarmata, H. M. P. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Sudiarta, I. N., Wirawan, P. E., Astina, I. N. G., & Dewi, I. G. A. M. (2022). Kualitas Layanan Dan Destinasi Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Untuk Mengunjungi Kembali Desa Wisata. *Journal Of Management And Bussines (JOMB)*, 4(1), 508–526.
- Sugiyono, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.
- Sulistiyafani, A., & Sastrawan, I. G. A. (2021). Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan Di Pantai Pandawa, Bali. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 9(1), 96–104.
- Susanto, A. A., & Rahayu, T. S. M. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Promosi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dan Minat Kunjungan Kembali (Studi pada Pengunjung Objek Wisata Air Owabong Kabupaten Purbalingga). *Media Ekonomi*, 17(2), 102–109.
- Sutiksno, D. U., Revida, E., Munsarif, M., Simarmata, H. M. P., Saputra, D. H., Purnomo, A., Sudirman, A., Sisca, Napitupulu, D., & Purba, S. (2020). *Tourism Marketing (J. Simarmata (ed.)). Yayasan Kita Menulis*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Wulandari, T. (2013). Analisis Place Branding untuk Meningkatkan Citra Kabupaten Purwakarta serta Implikasinya terhadap Keputusan Mengunjungi Destinasi Pariwisata (Survei terhadap Wisatawan Nusantara yang Berkunjung ke Kabupaten Purwakarta). *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 1–12. <https://doi.org/10.17509/jimb.v4i2.1008>