

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP AKTIVITAS  
WISATA DI CIMANGGU *HOT SPRING AND COTTAGE* CIWIDEY  
KABUPATEN BANDUNG**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Pariwisata Program Studi Manajemen Resort dan Leisure*



**oleh**

**Syafitri Nur Intan**

**1401525**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
BANDUNG**

**2018**

Syafitri Nur Intan, 2019

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP AKTIVITAS WISATA DI CIMANGGU *HOT SPRING  
AND COTTAGE* CIWIDEY KABUPATEN BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia repository.upi.edu perpustakaan.upi.edu

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP AKTIVITAS  
WISATA DI CIMANGGU *HOT SPRING AND COTTAGE* CIWIDEY  
KABUPATEN BANDUNG**

Oleh

Syafitri Nur Intan

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Pariwisata pada Fakultas Ilmu Pendidikan Sosial

© Syafitri Nur Intan 2018  
Universitas Pendidikan Indonesia  
September 2018

Hak cipta dilindungi Undang-Undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan dicetak ulang, di *fotocopy*, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Syafitri Nur Intan**

**1401525**

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP AKTIVITAS  
WISATA DI CIMANGGU *HOT SPRING AND COTTAGE* CIWIDEY  
KABUPATEN BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing

Pembimbing I

Rosita, SS., MA.

NIP. 197810192006042001

Pembimbing II

Reiza Miftah Wirakusuma., S.ST.Par., M.Sc

NIP. 198712242014041001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure

Dr. AH. Galihkusumah, S.ST., MM.

NIP. 19810522 201012 1 006

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Aktivitas Wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage* Ciwidey Kabupaten Bandung” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, September 2018

Yang membuat pernyataan,

Syafitri Nur Intan

1401525

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmatNya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Aktivitas Wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage* Ciwidey Kabupaten Bandung” yang didalamnya memaparkan tentang kepuasan pengunjung terhadap aktivitas wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage*.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata di Program Studi Manajemen Resort & Leisure di Universitas Pendidikan Indonesia. Peneliti berharap dengan selesainya skripsi ini dapat menambah pengalaman dan pengetahuan penelititentang pengalaman dan pengetahuan di bidang industri pariwisata sebagai bekal untuk peneliti dikemudian hari.

Akhir kata, peneliti mengucapkan terimakasih atas kesempatan yang telah diberikan, peneliti berharap dengan terselesaikannya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan kepada seluruh pembaca. Peneliti menyadari, bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan.

Bandung, September 2018

Peneliti,

Syafitri Nur Intan

1401525

## UCAPAN TERIMAKASIH

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak kendala yang di hadapi oleh peneliti tapi tak sedikit juga pihak yang memberi dukungan kepada peneliti baik dalam bentuk pikiran, ide, moral dan lainnya sehinggaa peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu dalam kesempatan yang baik ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak – pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian skripsi ini, ucapan terimakasih disampaikan kepada :

1. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Kenikmatan-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua yang sangat peneliti cintai dan sayangi Bapak Cepi Achmad Aruman dan Mamah Lilis Suhermin yang sedari kecil tidak lelah membesarkan, mendidik, memotivasi, dan memberi dukungan moral maupun materil kepada peneliti dengan penuh kasih sayang hingga sampai saat ini, dan peneliti mampu menyelesaikan perkuliahan tidak luput dari peran kedua orang tua yang bersama berjuang melewati rintangan demi rintangan hingga mampu sampai pada titik ini.
3. Ibu Fitri Rahmafitria, SP., M.Si. selaku mantan ketua program studi Manajemen Resort dan Leisure selama saya berkuliah.
4. Bapak Dr. AH. Galihkusumah, S.ST., MM selaku ketua program studi Manajemen Resort dan Leisure.
5. Ibu Rosita, SS., MA. dan Bapak Reiza Miftah W., ST.Pasr.,M.Sc selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan masukan baik berupa saran maupun kritik dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar dan staff Program Studi Manajemen Resort dan Leisure Bapak Rahmat yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan baru serta banyak membantu penelitian dalam menyelesaikan perkuliahan.
7. Ibu Wida Budiarti, S.Pd. selaku Kasubag Akademik dan Kemahasiswaan FPIPS yang senantiasa membantu keperluan akademik peneliti selama masa perkuliahan.

8. Kepada pengelola Cimanggu *Hot Spring and Cottage* yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi guna menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada KCC keluarga dari awal perkuliahan hingga saat ini Vebbi Ayu Christiani Aisyah, Dina Hadiani, Mutia Desvi Rivani, Revani Primalia, Krisdina, dan Rika Dwi Kurniawati atas kerecehan, cerita, dan warna semasa kuliah yang telah melengkapi, menyemangati, mendukung, dan memotivasi kepada peneliti, juga kepada Iqbal Habib selaku kerabat dekat yang senantiasa membantu, menyemangati, memotivasi, dan mendukung peneliti selama penyelesaian skripsi ini hingga selesai.
10. Kepada sahabat sedari SMA Nia Nuraeni, Immaniar Stefanie Tapatab, Dea Aulia Handiani, Rezy Anugrah Rosdiana, dan Hilda Mutia Aprilia yang selalu memberi semangat dan motivasi selama masa kuliah.
11. KKN Desa Cikembang Kecamatan Kertasari Iqbal Habib, Afina Fatharani, Gina Rahayu, Maryam Sarah, Findani Felasari, Sansan Dwi Faturochman, Feri Fadilah, Zaenoon Rabbani, dan Nur Walimah yang telah menjadi teman hidup selama 40 hari atas kebersamaan dan kekeluargaannya selama 40 hari yang tidak akan peneliti lupakan, juga kepada Bu Ai dan Pak Eka yang telah mengizinkan peneliti dan rekan KKN untuk tinggal di rumah beliau yang luar biasa nyaman.
12. Kepada seluruh rekan, kawan, sahabat seperjuangan Manajemen Resort dan Leisure angkatan 2014 yang telah bersama – sama berjuang dari awal perkuliahan hingga sampai di titik ini. Terimakasih atas cerita, suka dan duka bersama selama 4 tahun berkuliah setiap *fieldtrip* yang sangat berkesan dan setiap harinya selalu berkesan dan tidak akan peneliti lupakan.
13. Adik dan Kakak tingkat MRL yang selalu memberikan dukungan, wawasan, dan motivasi kepada peneliti hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada keluarga dan saudara yang memberikan dukungan moral maupun materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan yang bisa dibilang sangat tidak mudah secara akademis maupun administrasi.

15. Saung Angklung Udjo yang telah menerima peneliti sebagai mahasiswa *trainee* dan memberikan ilmu yang kelak berguna bagi peneliti, juga kepada rekan dan *staff* semasa *trainee* yang melengkapi dan membimbing peneliti selama menjalani *trainee*.
16. Semua pihak yang tidak mungkin untuk peneliti sebutkan satu persatu atas segala dukungan dan motivasi bagi peneliti.

Akhir kata, peneliti mengucapkan terimakasih atas kesempatan yang telah diberikan, semoga Allah SWT memberikan balasan berlipat ganda atas semua bimbingan, bantuan, motivasi dan dukungan yang telah diberikan kepada peneliti.



**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP AKTIVITAS  
WISATA DI CIMANGGU *HOT SPRING AND COTTAGE* CIWIDEY  
KABUPATEN BANDUNG**

**ABSTRAK**

**Oleh**

Syafitri Nur Intan

1401525

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengunjung terhadap aktivitas wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage*. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap aktivitas wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage*. Tingkat kepuasan pelanggan didapat apabila produk/jasa memenuhi nilai produk yang baik bagi wisatawan sesuai dengan harapan wisatawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner pada 100 responden. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, menunjukkan bahwa tingkat harapan aktivitas wisata berada pada tingkat tinggi bagi pengunjung dan tingkat kenyataan berada pada tingkat cukup sesuai. Berdasarkan data yang diolah, pengunjung merasa puas terhadap aktivitas wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage*. Maka dari itu pengelola harus mempertahankan kepuasan pengunjung.

**Kata kunci : Kepuasan Pengunjung, Aktivitas Wisata, Cimanggu *Hot Spring and Cottage***

**ANALYSYS OF VISITOR SATISFACTION ON TOURISM ACTIVITY IN  
CIMANGGU HOT SPRING AND COTTAGE CIWIDEY REGENCY  
BANDUNG**

**ABSTRACT**

**By**

Syafitri Nur Intan

1401525

This study aims to measure visitor satisfaction with tourism activities in Cimanggu Hot Spring and Cottage. The purpose of this study to analyze the level of visitor satisfaction of tourism activities in Cimanggu Hot Spring and Cottage . the level of satisfaction obtained if the product/service meets the value of a good product for tourists in accordance with the expectations of tourists. The method used in this research is descriptive method with quantitative approach by spreading questionnaire on 100 respondents. Based on the result of this study, shows that the expectations level of tourism activity is at high level for visitors and the level of reality is at a sufficiently appropriate level. Based on the data processed, visitor are satisfied with tourism activities in Cimanggu Hot Spring and Cottage. Therefore the manager must maintain visitor satisfaction.

**Keyword :Visitor Satisfaction, Tourism Activities, Cimanggu *Hot Spring and Cottage***

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
UCAPAN TERIMAKASIH .....	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Struktur Penulisan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TINJAUAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Aktivitas Wisata .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Konsep Kepuasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 <i>Health and Wellness Tourism</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1. Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2. Metode Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5. Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.6.	Proses Pengembangan Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.	Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.	Profil Cimanggu <i>Hot Spring and Cottage</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.	Karakteristik Pengunjung di Cimanggu <i>Hot Spring and Cottage</i> ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.	Tingkat Harapan Pengunjung Terhadap Aktivitas Wisata di Cimanggu <i>Hot Spring and Cottage</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.	Tingkat Kenyataan Aktivitas Wisata di Cimanggu <i>Hot Spring and Cottage</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Aktivitas Wisata di Cimanggu <i>Hot Spring and cottage</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KESIMPULAN DAN SARAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komentar Pengunjung Cimanggu *Hot Spring and Cottage* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.3 Jumlah Kunjungan Pengunjung ke Cimanggu *Hot Spring and Cottage*.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.4 Tabel Koefisien Korelasi Nilai  $r$  .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.5 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Tingkat Harapan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.6 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Tingkat Kenyataan ...**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.7 Pengukuran Skala Likert.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.8 Kriteria Bobot nilai Alternatif.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.9 Kriteria Bobot Nilai Tingkat Harapan .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.10 Kriteria Bobot Nilai Tingkat Kenyataan.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.11 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (indeks kepuasan) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.12 Model Penghitungan *Customer Satisfaction Index* ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Jenis Cottage di Cimanggu *Hot Spring and Cottage* ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Tingkat Harapan Pengunjung Terhadap Aktivitas Wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage* .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3 Penilaian Pengunjung Terhadap Tingkat Kenyataan Aktivitas Wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage*.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Aktivitas Wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage* **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Grafik Kunjungan Wisatawan Cimanggu *Hot Spring and Cottage* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.1 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan dan Tingkat Kenyataan SPSS 25 .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.2 Garis Kontinum.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Kolam Pemandian Air Panas .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 *Playground*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3 Diagram Asal Daerah Pengunjung .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4 Diagram Jenis Kelamin Pengunjung .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.5 Diagram Usia Pengunjung .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.6 Diagram Pendidikan Terakhir Pengunjung .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.7 Diagram Pekerjaan Pengunjung .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.8 Diagram Penghasilan Pengunjung .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.9 Diagram Jumlah Kunjungan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.10 Diagram Motivasi Berkunjung.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.11 Garis Kontinum Tingkat Harapan Pengunjung Terhadap Aktivitas Wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.12 Garis Kontinum Tingkat Kenyataan di Cimanggu *Hot Spring and Cottage* .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Yuda. 2016. *Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Produk Wisata di Maribaya Natural Hot Spring Resort Lembang Kabupaten Bandung Barat*. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barnes, James G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta : Andi
- Barre, Ken de la. At all. 205. *A Feasibility Study for a Yukon Pariwisata Health and Wellness Industry*. North to Knowledge, Learning Travel Peoduct Club, and The Department of Tourism and Culture, Yukon Territorial Government.
- Bungin, B. 2010. *Analisis Data Penelitian Kualitatif - Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Erfurt. Patricia. *Health and Wellness Tourism: Spas and Hot Spring*
- Hannam, Kevin & Knox, Dan. 2010. *Understanding Tourism*. London: SAGE
- Indrawan, Rully & Yaniawati, Poppy. 2014. *METODOLOGI PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2009. *Principal of Marketing*. USA: Prentice Hall
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran (Edisi Ketiga Belas)*. Jakarta: PT. Indeks
- Mill, Robert Christie. 2007. *Resort Management and Operation*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Mueller dan Kaufman. 2007. *Wellness Tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry. Research*

*Institute for Leisure and Tourism, University of Barne, Engehaldenstrasse, CH-3012 Bern, Switzerland*

- Muljadi. A. J. 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Murphy. 1985. *Tourism: A Community Approach*. New York: Methuesn.
- Rogayah, lim D. 2007. *Pariwisata Kesehatan di Jawa Barat*, Retrieved on 02 November 2009 from <http://irdanasputra.blogspot.com/2009/11/pariwisata-kesehatan.html>
- Romulo A. Virola and Florande S.Polistico. 2007. *Measuring Pariwisata health and wellness in the Philippines. 10<sup>th</sup> National Convention on Statistics (NCS)*. EDSA Shangri La Hotel
- Ross, K. 2001. *Health Pariwisata: An overview*. HSMIAI Marketing Review, December. Downloaded from: [www.hospitality/net.org](http://www.hospitality/net.org)
- Siswojo.1987. *Metode Penelitian Sosial I*, Jakarta: TUT WURI HANDAYANI
- Sudjana. 2005. *Metode Statistika Edisi ke – 6*. Bandung : Tarsito
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.Bandung : Alfabeta
- Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Susilo. 2009. *Panduan Penelitian Tindakan Kelas*. Yogyakarta : Pusataka Book
- Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta : Andi
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata
- Wardiyanta. 2010. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta:Andi
- Yoeti, Oka A. 1994.*Pengantar Ilmu Pariwisata*.Bandung: Angkasa

Syafitri Nur Intan, 2019

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP AKTIVITAS WISATA DI CIMANGGU HOT SPRING AND COTTAGE CIWIDEY KABUPATEN BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia repository.upi.edu perpustakaan.upi.edu



Yoeti, Oka A. 1996.*Pemasaran Pariwisata*. Bandung: A

Syafitri Nur Intan, 2019

*ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP AKTIVITAS WISATA DI CIMANGGU HOT SPRING AND COTTAGE  
CIWIDEY KABUPATEN BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)