

**PENGARUH CITRA DAYA TARIK WISATA TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DAN IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS
PENGUNJUNG DI DAYA TARIK WISATA
TAMANSARI GUA SUNYARAGI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata Program Studi Manajemen Resort dan Leisure**



**Oleh :
Naomi Kamal Gusman
1600902**

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

2020

**PENGARUH CITRA DAYA TARIK WISATA TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DAN IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS
PENGUNJUNG DI DAYA TARIK WISATA
TAMANSARI GUA SUNYARAGI**

**Oleh :
Naomi Kamal Gusman**

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

**© Naomi Kamal Gusman 2020
Universitas Pendidikan Indonesia
Januari 2020**

**Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari
penulis.**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naomi Kamal Gusman

1600902

**PENGARUH CITRA DAYA TARIK WISATA TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DAN IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS
PENGUNJUNG DI DAYA TARIK WISATA
TAMANSARI GUA SUNYARAGI**

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I

Sri Marhanah, S.S., M.M.

NIP.19811014200604 2 001

Pembimbing II

Ghoitsa Rohmah Nurazizah, S.Par., M.Si

NIP.19880703201504 2 002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure

Dr. Ahmad Hudaiby Galihkusumah, S.ST., M.M.

NIP.19810522201012 1 006

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Citra Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung dan Implikasinya pada Loyalitas Pengunjung di Tamansari Gua Sunyaragi” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan tersebut, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Januari 2020,

Penulis

Naomi Kamal Gusman

NIM. 1600902

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas Rahmat dan Karunia-Nya, tidak lupa shalawat serta salam selalu tercurah limpah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat gelar sarjana pariwisata (S.Par) Program Studi Manajemen Resort & Leisure di Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Indonesia.

Penulis menyadari tidaklah mudah untuk menyelesaikan skripsi tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik selama perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi. Maka dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayat serta nikmat sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini.
2. Kedua Orangtua penulis, Bapak Agus Jaman dan Ibu Elih Muflihat yang selalu memberikan dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materil.
3. Bapak Dr. Agus Mulyana M. Hum., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Bapak Dr. AH Galihkusumah, S.ST., MM. selaku ketua Prodi Manajemen Resort & Leisure,
5. Ibu Sri Marhanah S.S., M.M. selaku dosen Pembimbing I yang selalu meluangkan waktu dan kesempatan untuk memberikan saran, kritik serta bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dan menyusun skripsi ini.
6. Ibu Ghoitsa Rohmah Nurazizah S.Par., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan waktu dan kesempatan untuk membimbing penulis dengan sabar dan penuh masukan saran dalam menyelesaikan skripsi.

7. Seluruh dosen pengajar dan staf Program Studi Manajemen Resort & Leisure, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih untuk ilmu dan pengalamannya selama ini, terimakasih juga untuk dukungan dan bantuannya, semoga apa yang telah diberikan kepada kami selaku mahasiswa Program Studi Manajemen Resort & Leisure.
8. Seluruh pihak Badan Pengelola Tamansari Gua Sunyaragi yang telah mengizinkan dan membantu penelitian penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman Terbaik MRL Kang Kurong, Azka Fania Kharima, Fera Vironica, Teh Pipin, Kang Opik, Kang Nabil, Mas Bagus, Frara Regina, Naufalika, Ucup, Wildan Kurnia, Banin, yang selalu menemani dan mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman MRL 2016 yang sudah menemani penulis selama kurang lebih empat tahun dan memberikan kesan serta pengalaman yang unik baik dan tak terlupakan sehingga penulis merasa bahagia menjadi keluarga besar dari MRL 2016.
11. Seluruh keluarga besar Manajemen Resort & Leisure yang telah memberikan kesan selama perkuliahan berlangsung hingga selesainya skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Citra Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung dan Implikasinya pada Loyalitas Pengunjung di Tamansari Gua Sunyaragi” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pariwisata yang penulis tempuh selama mengikuti studi program Manajemen Resort & Leisure di Universitas Pendidikan Indonesia ini.

Penulis berharap adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan dimasa mendatang. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu serta berharap agar skripsi ini bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan bagi yang membacanya.

Bandung, Januari 2020

Penulis,

Naomi Kamal Gusman

NIM 1600902

**PENGARUH CITRA DAYA TARIK WISATA TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DAN IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS
PENGUNJUNG DI DAYA TARIK WISATA
TAMANSARI GUA SUNYARAGI**

ABSTRAK

Oleh

Naomi Kamal Gusman

NIM 1600902

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai pengaruh citra daya tarik wisata terhadap kepuasan pengunjung dan implikasinya pada loyalitas pengunjung di Tamansari Gua Sunyaragi. Jenis penelitian ini adalah penelitian penjelasan dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis jalur, Variabel yang digunakan ada tiga yaitu variabel citra daya tarik wisata, variabel kepuasan pengunjung, dan variabel loyalitas pengunjung, Data diperoleh menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian kepada 200 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *accidental sampling* dengan populasi yaitu pengunjung yang sedang berkunjung di Tamansari Gua Sunyaragi. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa tingkat citra daya tarik wisata di Tamansari Gua Sunyaragi ada pada kategori baik, tingkat kepuasan pengunjung ada pada kategori baik, dan tingkat loyalitas pengunjung ada pada kategori baik. Serta citra daya tarik wisata secara langsung dan positif mempengaruhi loyalitas pengunjung tanpa dimediasi kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil penelitian, sebaiknya pengelola memperhatikan kualitas pelayanan guna meningkatkan citra yang lebih baik, badan pengelola perlu melakukan perawatan wahana atraksi secara berkala agar wahana tetap dalam kondisi layak pakai dan menarik, serta badan pengelola disarankan membuat paket wisata bersama keraton-keraton di Cirebon guna meningkatkan jumlah kunjungan serta mempermudah promosi wisata di Cirebon.

Kata kunci: Citra Daya Tarik Wisata, Kepuasan, Loyalitas Pengunjung, Tamansari Gua Sunyaragi.

**THE EFFECT OF TOURIST ATTRACTION IMAGES ON VISITOR
SATISFACTION AND ITS IMPLICATIONS ON VISITOR LOYALTY AT
TAMANSARI GUA SUNYARAGI TOURIST ATTRACTION**

ABSTRACT

By

Naomi Kamal Gusman

NIM 1600902

This study aims to analyze the influence of tourist attraction imagery on visitor satisfaction and its implications on visitor loyalty in Tamansari Gua Sunyaragi. This type of research is an explanatory research with a quantitative approach using path analysis, there are three variables used, namely tourist attraction image variables, visitor satisfaction variables, and visitor loyalty variables, data obtained using a questionnaire as a research instrument to 200 respondents. The sampling technique is using accidental sampling with a population of visitors who are visiting Tamansari Gua Sunyaragi. The results of this study indicate that the level of image of tourist attraction in Tamansari Gua Sunyaragi is in the good category, the level of visitor satisfaction is in the good category, and the level of visitor loyalty is in the good category. And the image of tourist attraction directly and positively influences visitor loyalty without being mediated by visitor satisfaction. Based on the results of the study, managers should pay attention to the quality of service in order to improve a better image, managers need to take care of attraction rides regularly so that rides remain in a condition suitable for use and attractive, and managers are advised to make tour packages with the kratons in Cirebon to increase the number of visits and facilitate the promotion of tourism in Cirebon.

Keywords: Tourist attraction images, visitor satisfaction, visitor loyalty, Tamasari Gua Sunyaragi.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	3
LEMBAR PERNYATAAN	4
UCAPAN TERIMA KASIH	5
KATA PENGANTAR.....	7
ABSTRAK	8
ABSTRACT	9
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL.....	13
DAFTAR GAMBAR.....	14
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
1.6 Definisi Istilah.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.1 Citra daya tarik wisata.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.2 Kepuasan Pengunjung	Error! Bookmark not defined.
1.6.3 Loyalitas Pengunjung.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Citra Daya Tarik Wisata	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kepuasan Pengunjung	Error! Bookmark not defined.
2.3 Loyalitas Pengunjung	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengertian Loyalitas Pengunjung.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Karakteristik loyalitas	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.

3.3.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengumpulan data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
3.5 Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Analisis Data Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Analisis Data Verifikatif	Error! Bookmark not defined.
3.8.3 Uji Prasyarat Analisis Jalur	Error! Bookmark not defined.
3.8.4 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.8.5 Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.6 Koefisiensi Determinasi	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Sejarah Tamansari Gua Sunyaragi	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Fungsi Bagian Setiap Gua	Error! Bookmark not defined.
4.2 Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Domisili	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
4.2.6 Karakteristik Berdasarkan Lama Berkunjung	Error! Bookmark not defined.
4.2.7 Karakteristik Berdasarkan Sumber Informasi Daya Tarik Wisata	Error! Bookmark not defined.
4.2.8 Karakteristik Berdasarkan Kegiatan yang Paling Disukai	Error! Bookmark not defined.
4.2.9 Karakteristik Berdasarkan Area Yang Paling Disukai di Daya Tarik Wisata.....	Error! Bookmark not defined.

4.3 Hasil Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Variabel Citra Daya Tarik Wisata (X) ..	Error! Bookmark not defined.
3. Rekapitulasi Variabel Citra Daya Tarik Wisata	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Variabel Loyalitas Pengunjung (Z).....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pengaruh Citra Daya Tarik Wisata (X) dan Loyalitas Pengunjung (Z) melalui Kepuasan Pengunjung (Y).....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Hasil Uji Persyaratan/Asumsi Klasik....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Linieritas	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Pengaruh Citra Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Pengaruh Citra Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pengunjung	Error! Bookmark not defined.
4.4.4 Perhitungan Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak langsung dan Total Pengaruh pada Struktur Analisis Jalur	Error! Bookmark not defined.
4.4.5 Perhitungan Koefisiensi Determinasi (KD) Langsung dan Tidak Langsung Pada Struktur Analisis Jalur	Error! Bookmark not defined.
4.4.6 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	15
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ulasan 100 Pengunjung	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pengunjung	Error! Bookmark not defined.
	not defined.
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.6 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Linieritas Loyalitas Dengan Citra	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Linieritas Loyalitas Dengan Kepuasan ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Koefisien Jalur X terhadap Y	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Koefisiensi Determinasi X terhadap Y	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Koefisien Jalur X terhadap Z dan Y terhadap Z	Error! Bookmark not defined.
	defined.
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis (Uji F) X dan Y Terhadap Z	Error! Bookmark not defined.
	defined.
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linear	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Koefisiensi Determinasi X dan Y Terhadap Z	Error! Bookmark not defined.
	defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.2. Model Analisis Jalur.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3. Gua Pengawal.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4 Mande Beling	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5 Lorong Mekah-Madinah dan Tiongkok.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.6 Gua Simanyang	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.7 Gua Langse.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.8 Gua Peteng	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.9 Arga Jumud	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.10 Gua Padang Ati	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.11 Gua Kelanggengan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.12 Gua Lawa	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.13 Gua Pawon	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.14 Diagram Usia Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.15 Diagram Daerah Asal Responden	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.16 Diagram Latar Belakang Pendidikan Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.17 Diagram Jenis Pekerjaan Responden.....	Error! Bookmark not defined.

Gambar 4.18 Diagram Durasi Berkunjung Responden **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.19 Diagram Sumber Informasi DTW Responden **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.20 Diagram Kegiatan Paling Digemari Responden **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.21 Garis Kontinum Mengenai Citra Kognitif **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.22 Garis Kontinum Mengenai Citra Afektif **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.23 Garis Kontinum Variabel Citra (X). **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.24 Garis Kontinum Variabel Kepuasan (Y) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.25 Garis Kontinum Variabel Loyalitas (Z) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.26 Struktur Analisis Jalur **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Artuğer, S., et al. (2013). *The effect of destination image on destination loyalty: application in Alanya. European Journal of Business and Management*, 5 (13) : 124-136.
- Ashari, Purbayu Budi Santoso. (2005). *Analisis statistic dengan Microsoft exel dan SPSS*. Yogyakarta
- Azizah, H. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Journal of Management Analysis Vol. 1*.
- Azwar, Saifuddin (2014). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Baloglu, S., & McCleary, K. (1999). *A model of destination image formation. Annals of Tourism Research*, 868–897..
- Bigne, J., Sanchez, M., & Sanchez, J. (2001). *Tourism image, evaluation variables and after-purchase behavior: Inter-relationship. Tourism Management*, 607–616.
- Bungin, B. (2017). *Politik Hiperreality dan Communicatioan Jammed. dalam buku Turn Back Hoax Tantangan Literasi Media Digital*. Surabaya: Buku Litera dan Aspikom Korwil Jawa Timur.
- Chi, C., & Qu, H. (2008). *Examining the structural relationships of destination image, tourist satisfaction and destination loyalty: An integrated approach. Tourism Management*.
- Chiu, W., Zeng , S., & Cheng , P. (2016). *The influence of destination image and tourist satisfaction on tourist loyalty: a case study of Chinese tourists in Korea", International Journal of Culture. Tourism and Hospitality Research*.
- Cho, Y.K., (2014). *Service quality and Price perceptions by internet retail customers linking the three stages of service interaction*. 17 (4): 432-445.
- Coban, S. (2012). *The effects of the image of destination on tourist satisfaction and loyalty: the case of Cappadocia. European Journal of Social Sciences*, 29 (2) : 222-232.
- Dermawan Wibisono. 2003. *Riset Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Engel. James.F.Roger. D.Black Well And Paul.W.Miniard, (1995)., *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Bina Rupa Aksara.Hal. 3.
- Echtner, C. M. and J. R. B. Ritchie. (1991). The Meaning and Measurement of Destination Image. *Journal of Tourism Studies*.
- Fornell, C., & Wernerfelt, B. (1987). *Defensive marketing strategy by customer complaint management. Journal of Marketing Research*, 337–346.
- Google Review. (2019). *Tamansari Gua Sunyaragi Cirebon*. [Online]. Diakses dari <https://www.google.com/search?q=tamansari+gua+sunyaragi&oq=tamansari+gua+sunyaragi&aqs=chrome..69i57j0l5.2990j1j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8#lrd=0x2e6f1df257d4d4fb:0x8d4ea2ef1ff1103d,1,...>. Diakses pada 20 Agustus 2019.

- Griffin, Jill, (2002), *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hanif A, Kusumawati A, & Marwadi M. K. (2016). *Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan*. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 38 No. 1
- Jemadu, L. (2017). *Ancaman Hoax di Indonesia Sudah Capai Tahap Serius*. Diakses dari situs:<http://www.suara.com/tekno/2017/05/04/141822/ancaman-hoax-di-indonesia-sudah-capai-tahap-serius>. tanggal 23 April 2017.
- Jorgansen, Louise Gylling. (2004). "An Analysis of a Destination's Image and the Language of Tourism" *UNIQUELY SINGAPORE* , 9 (September), p.13.
- Kaplan, Robert M dan Saccuzo, Dennis P. (1993). *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi 3. Terjemahan: Handoko. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Kuncoro E. A. & Riduwan. (2007). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: PT Alfabeta.
- Liljander, V., & Strandvik, T. (1997). *Emotions In Service Satisfaction*. *International Journal Service Management*, 148-169.
- Lobato, Lucio, H., Solis, M., MolinerTena, M., & García, J. (2006). *Tourism Destination Image, Satisfaction and Loyalty: A Study in Ixtapa-Zihuatanejo, Mexico*. *Tourism Geographies: An International Journal*.
- Lovelock, C. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Lovelock C., et. Al, (2010), *Pemasaran Jasa*, Edisi 7, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Ma'ruf, Handri, (2005), *Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Oliver, R. (1999). *Whence consumer loyalty? urnal of Marketing*,, 33–44.
- Petrick, J., & Backman. (2002). *An examination of the construct perceived value for the prediction of golf travelers' intentions to revisit*. *Journal of Traveler Research*, 38-45.
- Pitana, I G., dan I K. S. Diarta. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.

- Pramudyo A (2012). *PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SEBAGAI INTERVENING (Studi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta)*. Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi Vol. 1 No. 1
- Reichheld, F., & Sasser, W. (1990). *Zero Defections : Quality Comes to Services*, *Harvard Business Review*, September/October. 105-111.
- Reid, L., & Reid, S. (1993). *Communicating Tourism suppliers: Services building repeat visitors relationships*. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 3–20.
- Rutherford, R., (1993): *Statistical Model For Causal Analysis*, John Wiley and Sons Inc, New York.
- Shoemaker, S., & Lewis, R. (1999). *Customer loyalty: The future of hospitality marketing*. *International Journal of Hospitality Management*, 345–370.
- Solimun, (2002). *Multivariate Analysis: SEM, LISREL & Amos*.
- Su, L., Hsu , M., & Swanson, S. (2017). *The effect of tourist relationship perception on destination loyalty at a world heritage site in China: The mediating role of overall destination satisfaction and trust*. *Journal of Hospitality & Tourism Research*.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta,
- Tjiptono, & Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI.
- Utomo, P. (2006). *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*. Thesis: Universitas Gadjah Mada.

White, C. (2002). *Emotions, Gender and Destination Visitation Intentions. I Coloquio Predoctoral Europeo of Tourism and Leisure. ESADE-IMHI(Cornell-ESSEC).*

Wilkie, William L. 1994. *Consumer Behavior*. New York: Third Edition, Jhon Wiley & Sons Inc.

Yu, Y., & Dean, A. (2001). *The contribution of the emotional satisfaction to consumer loyalty. International Journal Services Industry Management, 234–250.*

