

**PENERAPAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) SAPTA PESONA
PANTAI MARINA SEMARANG**

***Application Of Importance Performance Analysis (IPA) Of Sapta Pesona Beach Marina
Semarang***

Vita Dhameria^{1*)}, Sulfiani²⁾, Adie Irwan Kusumah³⁾

^{1,2,3}Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon,
Jl. Perjuangan No. 17 Kota Cirebon, Jawa Barat

^{*)}Korespondensi: nengvita2019@gmail.com

Diterima: 12 November 2022; Disetujui: 28 April 2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja pelayanan pantai Marina Semarang. Metode pengukuran kepuasan pengunjung menggunakan metode IPA (*Importance-Performance Analysis*) atau Analisis Kepentingan Kinerja dan Customer Satisfaction Index atau Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP). Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner dan wawancara kepada 440 responden pengunjung Pantai Marina Semarang yang berdomisili di Semarang. Kuesioner terdiri dari 3 bagian: pertama data karakteristik pengunjung, kedua penilaian/persepsi pengunjung tentang kinerja (*performance*) di tempat wisata Pantai Marina Semarang, ketiga penilaian/persepsi tentang kepentingan (*importance*) di tempat wisata Pantai Marina Semarang. Total keseluruhan 274 responden atau 62,27% hal ini menunjukkan responden sudah merasa puas artinya pelaksanaan atribut sapta pesona Pantai Marina Semarang memuaskan. total keseluruhan 437 responden atau 99,3%, hal ini menunjukkan responden merasa penting artinya pelaksanaan atribut sapta pesona Pantai Marina Semarang diharapkan adanya perbaikan-perbaikan.

Kata Kunci: *Importance, Kinerja, Sapta Pesona*

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of visitor satisfaction on the service performance of Marina Semarang beach. The method of measuring visitor satisfaction uses the IPA (Importance-Performance Analysis) method or the Performance Interest Analysis and the Customer Satisfaction Index or Customer Satisfaction Index (IKP). Data was collected by filling out questionnaires and interviewing 440 respondents who were visitors to Marina Semarang Beach who were domiciled in Semarang. The questionnaire consists of 3 parts: first, visitor characteristics data, second assessment/perception of visitors about the performance (performance) at the tourist attractions Marina Semarang Beach, third assessment/perceptions about the importance (importance) in tourist attractions Marina Beach Semarang. A total of 274 respondents or 62.27%, this shows that the respondents are satisfied, meaning that the implementation of the attributes of Sapta Pesona Marina Beach Semarang is satisfactory. a total of 437 respondents or 99.3%, this shows that respondents feel it is important that the

implementation of the attributes of Sapta Pesona Marina Beach Semarang is expected to be improved.

Keywords: *Importance, Performance, Sapta Pesona*

I. PENDAHULUAN

Wilayah pesisir kota Semarang memiliki panjang pantai \pm 13,6 km. Wilayah pantai di kota Semarang sebagai wilayah penyangga daratan menjadi tidak dapat mempertahankan fungsinya karena desakan kebutuhan ekonomi. Sekitar 80% area pesisir di Semarang dikuasai oleh pihak swasta, termasuk pengusaha. Mereka bebas mengubah pesisir dengan mendirikan bangunan baik di wilayah pesisir maupun di laut melalui reklamasi pesisir (Anfuso et al., 2021). Wilayah pesisir rentan (*vulnerable*) terhadap gangguan tetapi daerah yang sangat penting fungsinya (Caddick et al., 2015). Fungsi dari wilayah pesisir antara lain sebagai tempat pemijahan biota air serta penangkal gelombang (Ulrich and Handley, 2020).

Sebagian besar pengunjung pantai Marina berada di sekitar perumahan eksklusif seperti Perumahan Grand Marina, Villa Marina, Semarang Indah dan Puri Anjasmoro. Mereka memiliki status sosial dan kemampuan ekonomi yang cukup tinggi, serta memiliki kebutuhan akan privasi tinggi dan pandangan hidup modern dengan tetap berpegang teguh terhadap norma positif dan nilai sosial.

Lokasi Pantai Marina terletak di Kelurahan Tawang Sari, Kecamatan Semarang Barat dengan batas-batas wilayah yang terdiri dari Laut Jawa di utara, Kecamatan Tugu di barat, Perumahan Puri Anjasmoro di selatan, dan Jalan arteri utara di timur. Kawasan ini termasuk dalam Bagian Wilayah Kota III Sub Wilayah IV menurut pembagian wilayah kota Semarang.

Rumput peking, tumbuhan liar, tumbuhan bakau, alang-alang, api-api merupakan jenis vegetasi pada kawasan

pantai Marina Semarang. Pantai Marina berpotensi untuk ditanami berbagai macam vegetasi khususnya tanaman yang berciri khas tropis. Iklim pantai Marina sesuai dengan iklim regional Jawa Tengah yaitu beriklim tropis yang berpotensi untuk penanaman vegetasi. Terdapat permasalahan debu dan panas yang ditimbulkan iklim tropis dan hal ini membutuhkan penanganan yang khusus untuk menanggulangnya..

Tata guna lahan dibuat sesuai rencana Tata Ruang Daerah, kawasan sekitar Pantai Marina sebagian besar berkembang menjadi kawasan pemukiman yang pada akhirnya berkembang menjadi kawasan perdagangan dan jasa. Kawasan rekreasi air memiliki potensi sebagai kawasan pantai tetapi dalam pemanfaatannya belum dilakukan secara optimal. Dalam pelaksanaannya dalam pemanfaatan kawasan pantai hanya satu yang memiliki potensi sebagai fasilitas rekreasi, tempat wisata Marina yang dilengkapi dengan fasilitas kolam renang dan area bermain.. Rekreasi Taman Maerokoco dan budaya PRPP merupakan fasilitas lain yang ada di kawasan marina. Pantai Marina Semarang dilengkapi sarana dan prasarana yang memadai antara lain air, listrik dan saluran telepon yang disalurkan melalui jaringan yang tersedia. Keadaan jalan di kawasan pantai marina dalam keadaan baik sehingga mempermudah angkutan umum untuk masuk ke dalam kawasan pantai marina seperti ojek, bis kota karena memiliki akses ke jalan arteri primer.

Potensi yang dimiliki kawasan pantai marina menunjang fasilitas rekreasi air, yaitu:

- ✓ Lokasi yang strategis dekat dengan fasilitas umum, berada di tengah kota,

merupakan kawasan bisnis di kota Semarang, di lingkungan perumahan eksklusif.

- ✓ Sarana dan prasarana yang cukup memadai guna mendukung fasilitas rekreasi air yaitu sarana utilitas.
- ✓ Kawasan ini cukup luas tetapi belum dimanfaatkan secara optimal.
- ✓ Potensi alam pantai marina sangat indah dengan deburan ombak pantai, hamparan pasir dan hembusan angin.
- ✓ Kawasan pantai marina lokasinya dekat dengan bandara Internasional Ahmad Yani, dengan adanya kemudahan sarana transportasi semakin memudahkan wisatawan untuk berkunjung.

Untuk mendukung kawasan pantai marina sebagai destinasi wisata di lakukan

reklamasi dan pengurugan tambak di beberapa tempat sesuai dengan Rencana Tata Ruang Daerah. Kawasan pantai marina di dukung dengan berkembangnya kawasan pemukiman serta kawasan perdagangan dan jasa. Potensi kawasan pantai marina merupakan kawasan rekreasi air belum dimanfaatkan secara optimal sampai saat ini, tetapi dampaknya dapat dirasakan baik dampak positif dan negatif dengan keberadaan kawasan rekreasi air, ditambah lagi dengan posisi kawasan pantai marina berada di pusat kota simpang lima dan tugu muda Semarang yang merupakan pusta bisnis dan lingkungan perumahan eksklusif yang ramai serta padat penduduk.



Gambar 1. Pesona Pantai Marina

II. METODOLOGI PENELITIAN

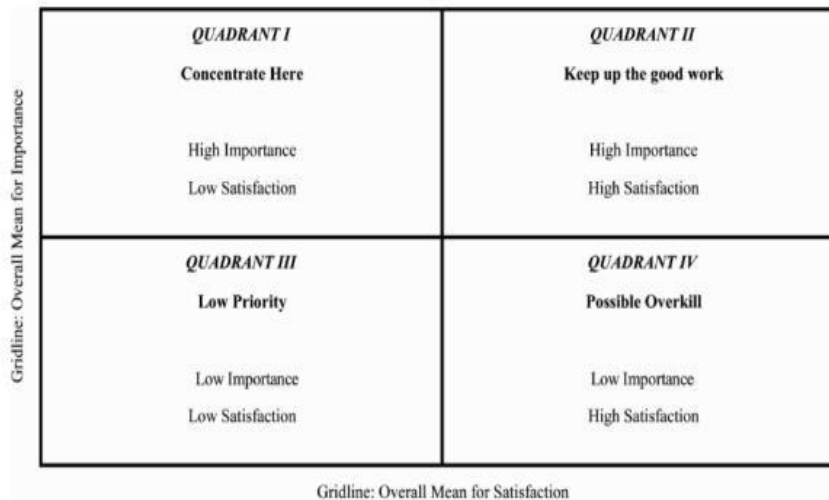
Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner dan wawancara kepada 440 responden pengunjung Pantai Marina Semarang yang berdomisili di Semarang. Terdapat tiga bagian dalam kuesioner: pertama data karakteristik pengunjung, kedua penilaian/persepsi pengunjung tentang kinerja (*performance*) di tempat wisata Pantai Marina Semarang, ketiga penilaian/persepsi tentang kepentingan (*importance*) di tempat wisata Pantai Marina Semarang. Penilaian/persepsi kuesioner untuk tingkat kinerja terdiri dari skala likert 1–5 dari tidak baik sampai dengan sangat baik, sedangkan penilaian/persepsi kuesioner untuk tingkat kepentingan terdiri dari skala likert 1–5 dari tidak penting sampai dengan sangat penting.

Metode yang digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan pengunjung menggunakan metode IPA (*Importance-*

Performance Analysis) atau Analisis Kepentingan-Kinerja dan *Customer Satisfaction Index* atau Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) (Oktaviani, 2006).

IPA sendiri digunakan guna memetakan hubungan dari tingkat kepentingan dengan kepuasan pengunjung terhadap pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan, sedangkan IKP sendiri digunakan guna menganalisis tingkat kepuasan pengunjung dengan pelaksanaan tanggung jawab perusahaan (Martilla and James, 1977).

Terdapat dua bagian dalam Analisis Kepentingan Kinerja antara lain analisis kuadran dan analisis kesenjangan (Pak, 2016). Atribut dalam 4 kuadran berbeda diletakkan dalam analisis kuadran antara lain: Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Pertahankan Prestasi), kuadran III (Prioritas Rendah) dan kuadran IV (Berlebihan) (Rangkuti, 2006). Gambaran empat kuadran ditampilkan dalam gambar 2.



Gambar 2. Diagram *Importance/Performance Analysis*

Analisis kinerja-kepentingan pada bagian ke dua adalah analisis kesenjangan. Analisis kesenjangan digunakan untuk mengukur selisih antara rata-rata penilaian kinerja dengan penilaian tingkat kepentingan. Atribut yang memiliki kinerja

baik berada di atas rata-rata total keseluruhan, sedangkan atribut yang memiliki kinerja rendah berada di bawah garis rata-rata dimana hal tersebut memerlukan perbaikan (Deepa and Baral, 2019).

Variabel, Indikator dan Atribut Sapta Pesona

Penentuan variabel guna mengukur tingkat kepuasan terhadap kinerja

pengunjung Pantai Marina Semarang terdiri dari kemandirian, ketertiban, kebersihan, kenyamanan, keindahan, keramah-tamahan, kenangan.

Tabel 1. Variabel, Indikator dan Atribut Sapta Pesona

No	Variabel sapta pesona	Atribut
1	KEAMANAN	Pos Keamana yang mudah terlihat
2		Ketersediaan tempat parkir yang luas
3		Rambu-rambu penunjuk jalan dan arah yang jelas
4	KETERTIBAN	Sarana dan prasarana wisata yang teratur
5		Pusat informasi dan pelayanan yang membantu
6	KEBERSIHAN	Kondisi fisik sarana wisata yang bersih
7		Ketersediaan fasilitas sanitasi seperti MCK dan tempat sampah
8	KENYAMANAN	Kondisi jaringan jalan menuju obyek wisata
9		Sarana transportasi yang mudah
10		Ketersediaan penginapan wisata yang memadai
11		Objek wisata yang mudah dijangkau
12		Ketersediaan tempat makan dan minum yang lengkap dan banyak
13		Ketersediaan air bersih yang memuaskan
14		Harga tiket yang terjangkau/kompetitif
15	KEINDAHAN	Kondisi ingkungan dan atraksi alam yang indah
16		Atraksi buatan yang indah
17	KERAMAH-TAMAHAN	Petugas wisata yang ramah
18		Lingkungan wisata yang membuat perasaan betah
19	KENANGAN	Keragaman atraksi wisata yang ditawarkan
20		Atraksi seni budaya daerah yang khas dan menarik
21		Makanan dan minuman khas daerah yang bervariasi
22		Cinderamata/souvenir khas daerah yang unik

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Penelitian

Karakter sosiodemografi dalam penelitian ini di ukur melalui beberapa atribut yaitu usia,

jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan. Berdasarkan jenis kelamin, responden terbanyak di dominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki (75,4%). Berdasarkan usia, responden terbanyak di

dominasi oleh responden dengan usia 26-36 tahun (34,4%). Sedangkan untuk pendidikan, di dominasi oleh responden dengan pendidikan SMA (65,6%) dan pekerjaan di dominasi oleh mereka yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta (36,1%).

Analisis Kinerja-Kepentingan

1. Analisis Kuadran

Rata-rata tingkat penilaian kinerja dan tingkat kepentingan terlebih dahulu di hitung sebelum melakukan analisis kuadran. Perhitungan rata-rata tingkat penilaian kinerja menghasilkan nilai 2,775. Rata-rata penilaian tingkat kepentingan adalah 3,65. Sedangkan untuk rata-rata selisih keduanya adalah -0,9. Hasil perhitungan secara rinci setiap atribut disajikan dalam tabel 2.

Tabel 2. Rata-rata dan Selisih Penilaian Kinerja dan Tingkat Kepentingan

No	Variabel sapta pesona	Atribut	Rata-rata		Selisih
			Tingkat Penilaian Kinerja	Tingkat Kepentingan	
1	KEAMANAN	Pos Keamana yang mudah terlihat	3	4	-1
2		Ketersediaan tempat parkir yang luas	3,1	3,6	-0,5
3		Rambu-rambu penunjuk jalan dan arah yang jelas	2,6	3,4	-0,8
4	KETERTIBAN	Sarana dan prasarana wisata yang teratur	2,8	3,55	-0,75
5		Pusat informasi dan pelayanan yang membantu	2,75	3,75	-1
6	KEBERSIHAN	Kondisi fisik sarana wisata yang bersih	2,3	4,1	-1,8
7		Ketersediaan fasilitas tempat sampah dan sanitasi seperti MCK	2,55	4,05	-1,5
8	KENYAMANAN	Kondisi jaringan jalan menuju obyek wisata	3,1	3,4	-0,3
9		Sarana transportasi yang mudah	2,65	3,65	-1
10		Ketersediaan penginapan wisata yang memadai	2,75	3,55	-0,8
11		Objek wisata yang mudah dijangkau	3,15	3,95	-0,8
12		Ketersediaan tempat makan dan minum yang lengkap dan banyak	3	3,95	-0,95
13		Ketersediaan air bersih yang memuaskan	2,7	3,9	-1,2
14		Harga tiket yang terjangkau/kompetitif	2,4	3,3	-0,9
15	KEINDAHAN	Kondisi ingkungan dan atraksi alam yang indah	2,95	3,85	-0,9
16		Atraksi buatan yang indah	3	3,5	-0,5
17	KERAMAH-TAMAHAN	Petugas wisata yang ramah	2,6	3,3	-0,7
18		Lingkungan wisata yang membuat	3	3,6	-0,6

		perasaan betah				
19	KENANGAN	Keragaman atraksi wisata yang ditawarkan	3,2	3,3	-0,1	
20		Atraksi seni budaya daerah yang khas dan menarik	2,7	3,7	-1	
21		Makanan dan minuman khas daerah yang bervariasi	3	4	-1	
22		Cinderamata/souvenir khas daerah yang unik	2,3	3,65	-1,35	
		RATA-RATA	2,775	3,65	-0,9	

Dua puluh dua atribut pada tabel 2 dianalisa dan digolongkan ke dalam empat kuadran, yaitu:

Kuadran I (Prioritas Utama).

Atribut yang tercantum dalam kuadran I yaitu atribut menurut penilaian pengunjung memiliki tingkat kepentingan tinggi, tetapi dalam pelaksanaannya belum memuaskan sehingga diperlukan perbaikan lebih lanjut. Atribut yang termasuk dalam kuadran I adalah: (5) pusat informasi dan pelayanan yang membantu (6) kondisi fisik sarana wisata yang bersih (7) ketersediaan fasilitas tempat sampah dan sanitasi seperti MCK, (9) sarana transportasi yang mudah, (13) ketersediaan air bersih yang memuaskan, (20) atraksi seni budaya daerah yang khas dan menarik, (22) cinderamata/souvenir khas daerah yang unik.

Kuadran II (Pertahankan).

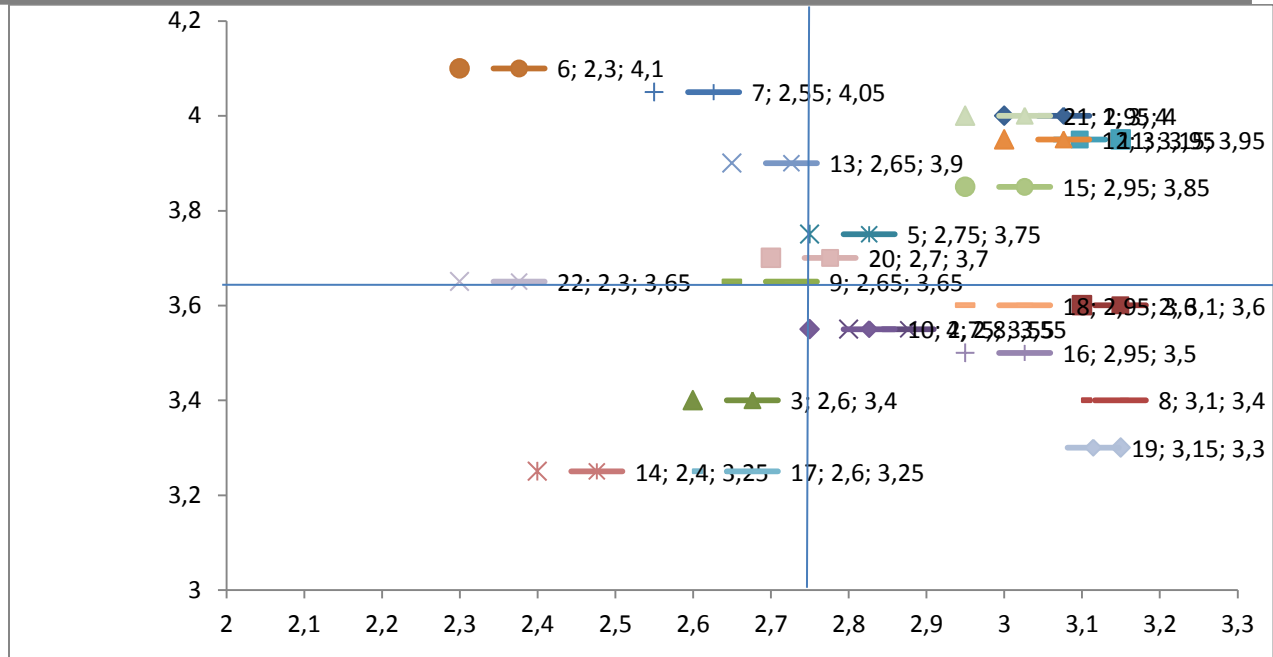
Atribut yang tercantum dalam kuadran II yaitu atribut yang memiliki kepentingan tinggi serta pelaksanaannya sudah memuaskan pengunjung sehingga perlu dipertahankan oleh perusahaan. Atribut dalam kuadran II adalah: (1) pos keamanan yang mudah terlihat, (11) obyek wisata yang mudah dijangkau, (12) ketersediaan tempat makan dan minum yang lengkap dan banyak, (15) kondisi lingkungan dan atraksi alam yang indah, (21) makanan dan minuman khas daerah yang bervariasi.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut yang tercantum dalam kuadran III yaitu atribut yang menurut penilaian pengunjung memiliki tingkat kepentingan rendah serta pelaksanaannya belum memuaskan pengunjung, dimana perusahaan perlu mengadakan perbaikan sehingga atribut tersebut tidak bergeser ke kuadran I. Atribut yang termasuk dalam kuadran III adalah: (3) rambu-rambu penunjuk jalan dan arah yang jelas, (14) harga tiket yang terjangkau/kompetitif, (17) petugas wisata yang ramah.

Kuadran IV (Berlebihan).

Atribut yang tercantum dalam kuadran IV yaitu atribut menurut penilaian pengunjung memiliki tingkat kepentingan rendah, namun pelaksanaannya telah memuaskan, dimana dianggap berlebihan oleh pengunjung. Atribut yang termasuk dalam kuadran empat adalah (2) ketersediaan tempat parkir yang luar, (4) sarana dan prasarana wisata yang teratur, (8) kondisi jaringan jalan menuju obyek wisata yang mudah dijangkau, (10) ketersediaan penginapan wisata yang memadai, (16) atraksi buatan yang indah, (18) lingkungan wisata yang membuat perasaan betah/senang, (19) keragaman atraksi wisata yang ditawarkan menarik. Analisis kuadran ditampilkan dalam Plot Kepentingan Kinerja (Gambar 3).

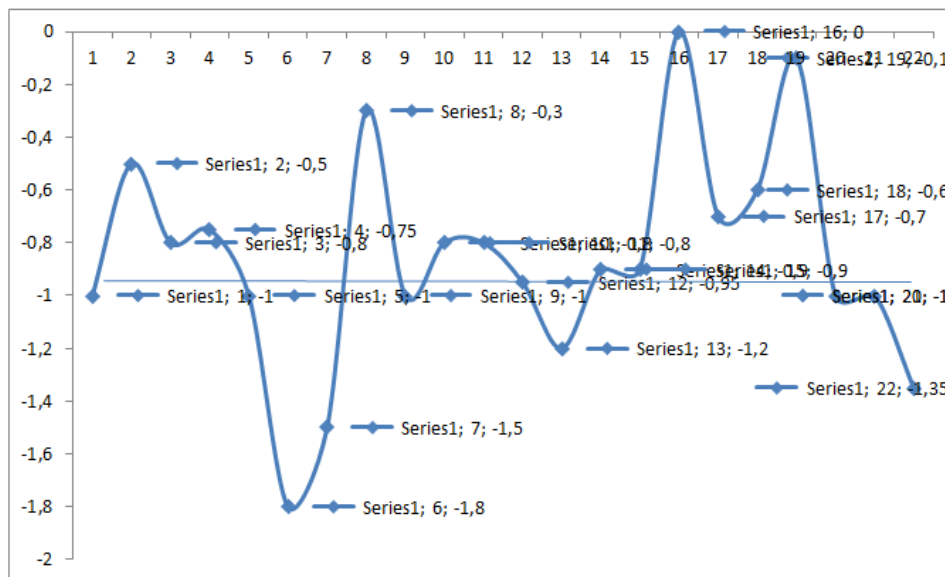


Gambar 3. Analisis Kuadran

2. Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan mencerminkan perbedaan antara penilaian kinerja rata-rata dan penilaian kepentingan. Analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui atribut mana yang memerlukan perbaikan.. Pada tabel 2 dapat dijelaskan bahwa selisih

penilaian kinerja dengan penilaian tingkat kepentingan dari keseluruhan atribut bernilai negatif. Berdasarkan plot analisis kesenjangan menjelaskan bahwa pelaksanaan seluruh atribut sapta pesona Pantai Marina Semarang berada di bawah harapan pengunjung sekitar (Gambar 4).



Gambar 4. Plot Selisih Bobot Kepuasan dengan Harapan

Terdapat 13 atribut yang memiliki nilai di atas rata-rata, yang menandakan bahwa ciri-ciri tersebut menunjukkan kinerja yang baik. Atribut tersebut adalah: (2) ketersediaan tempat parkir yang luas, (3) rambu-rambu penunjuk jalan dan arah yang jelas, (4) sarana dan prasarana wisata yang teratur, (8) kondisi jaringan jalan menuju obyek wisata yang baik, (10) ketersediaan penginapan wisata yang memadai, (11) obyek wisata yang mudah dijangkau, (12) ketersediaan tempat makan dan minum yang lengkap dan banyak, (14) harga tiket yang terjangkau (kompetitif), (15) kondisi lingkungan dan atraksi alam yang indah, (16) atraksi buatan yang indah, (17) petugas wisata yang ramah, (18) lingkungan wisata yang membuat perasaan betah/senang, (19) keragaman atraksi wisata yang ditawarkan menarik.

Terdapat beberapa atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya disamping atribut dengan kinerja baik, yaitu atribut yang berada di bawah garis rata-rata, meliputi: (1) pos keamanan yang mudah terlihat, (5) pusat informasi dan pelayanan yang membantu, (6) kondisi fisik sarana wisata yang bersih, (7) ketersediaan tempat sampah dan sanitasi MCK, (9) sarana transportasi yang mudah, (13) ketersediaan air bersih yang memuaskan, (20) atraksi seni budaya daerah yang khas dan menarik, (21) makanan dan minuman khas daerah yang bervariasi, (22) cinderamata/souvenir khas daerah yang unik. Dari tujuh atribut, yang memiliki nilai terendah adalah kondisi fisik sarana wisata. Kondisi fisik sarana wisata dianggap memiliki tingkat kepentingan tinggi oleh pengunjung, namun dalam pelaksanaannya dinilai kurang maksimal oleh pengunjung. Pemerintah pernah melakukan reklamasi pantai marani tapi dalam pengelolaanya kurang baik.

Jumlah Kepuasan Pengunjung

Secara umum, kepuasan pengunjung 192 responden atau 43,6% mengatakan puas, 70 respondeng atau 15,9% cukup puas, 12 responden atau 2,7% sangat puas, total keseluruhan 274 responden atau 62,27% hal ini menunjukkan responden sudah merasa puas artinya pelaksanaan atribut sapta pesona Pantai Marina Semarang memuaskan, ditampilkan dalam tabel 3.

Tabel 3. *Performance*

<i>Performance</i>	Jumlah
Sangat tidak puas	21
Tidak puas	145
Puas	192
Cukup puas	70
Sangat puas	12
Jumlah	440

Jumlah Harapan Pengunjung

Secara umum, harapan pengunjung 194 responden atau 44% mengatakan cukup penting, 189 responden atau 42,9% penting, 54 responden atau 12,27% sangat penting, total keseluruhan 437 responden atau 99,3%, hal ini menunjukkan responden merasa penting artinya pelaksanaan atribut sapta pesona Pantai Marina Semarang diharapkan adanya perbaikan-perbaikan, ditampilkan dalam tabel 4.

Tabel 4. *Importance*

<i>Importance</i>	Jumlah
Sangat tidak penting	0
Tidak penting	3
Penting	189
Cukup penting	194
Sangat penting	54
Jumlah	440

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kondisi fisik saran wisata dianggap memiliki tingkat kepentingan tinggi oleh pengunjung, namun dalam pelaksanaannya dinilai kurang maksimal oleh pengunjung. Pemerintah pernah melakukan reklamasi pantai Marina tapi dalam pengelolaannya kurang baik.
2. Pelaksanaan atribut sapta pesona Pantai Marina Semarang diharapkan adanya perbaikan-perbaikan.

Saran

1. Pemerintah sebaiknya melibatkan pengunjung dalam proses perencanaan maupun pelaksanaannya program yang dilaksanakan pemerintah daerah.
2. Implementasi sapta pesona yang sudah terlaksanan dan di jaga dengan baik hendaknya dipertahankan dan lebih ditingkatkan sehigga akan lebih baik lagi di masa yang akan datang.
3. Pemerintah sebaiknya dalam pengelolaan pantai Marina dikelola dengan baik, baik fasilitas, pelayanan, vegetasi lingkungan di sekitar pantai Marina.

DAFTAR PUSTAKA

Anfuso, G., M. Postacchini, D. Di Luccio, and G. Benassai. 2021. Coastal

Sensitivity/Vulnerability Characterization and Adaptation Strategies: A Review. *Journal of Marine Science and Engineering* 9 (1):72.

Caddick, N., B. Smith, and C. Phoenix. 2015. The effects of surfing and the natural environment on the well-being of combat veterans. *Qual Health Res* 25 (1):76-86.

Deepa, R., and R. Baral. 2019. Importance-performance analysis as a tool to guide employer branding strategies in the IT-BPM industry. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance* 6 (1):77-95.

Freddy, Rangkuti. 2006. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan. Pelanggan. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

Martilla, J. A., and J. C. James. 1977. Importance Performance Analysis. *journal of marketing* 41:77.

Oktaviani, R.W. dan R.N Suryana. 2006. Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus Kebun Wisata. Pasirmukti, Bogor).

Pak, R. J. 2016. Combination of importance-performance analysis and response surface methodology for enhancing satisfaction. *International Journal of Quality & Reliability Management* 33 (6):792-802.

Urlich, S. C., and S. J. Handley. 2020. From 'clean and green' to 'brown and down': A synthesis of historical changes to biodiversity and marine ecosystems in the Marlborough Sounds, New Zealand. *Ocean & Coastal Management* 198:105349.