

---

## Persepsi Wisatawan Terhadap Kinerja Staf Ticketing di Lembang Park & Zoo

Rama Alviansha<sup>1</sup>, Nazwa Athaya Maharani Rizki<sup>2</sup>, Salma Nur Aini Yasmin<sup>3</sup>, Yabes Warren Benefiel Sirait<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Pendidikan Indonesia

E-mail: [ramaalvian9@upi.edu](mailto:ramaalvian9@upi.edu)<sup>1</sup>, [nazwaathaya6@upi.edu](mailto:nazwaathaya6@upi.edu)<sup>2</sup>, [slmnay622@upi.edu](mailto:slmnay622@upi.edu)<sup>3</sup>, [yabeswbs@upi.edu](mailto:yabeswbs@upi.edu)<sup>4</sup>

---

### Article History:

Received: 12 Mei 2024

Revised: 28 Mei 2024

Accepted: 01 Juni 2024

**Keywords:** *Persepsi, Kinerja, Wisatawan, Staf Ticketing*

**Abstract:** *Kinerja staf di destinasi wisata memiliki peran penting dalam membentuk persepsi wisatawan terhadap pengalaman mereka. Staf ticketing sebagai staf pertama yang ditemui oleh wisatawan, memiliki dampak signifikan dalam memberikan kesan awal. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan persepsi wisatawan terhadap kinerja staf ticketing di Lembang Park & Zoo. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi langsung terhadap wisatawan yang berkunjung ke Lembang Park & Zoo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf ticketing di Lembang Park & Zoo. Kinerja staf ticketing telah memberikan dampak positif terhadap persepsi wisatawan. Persepsi positif terhadap kinerja staf ticketing di Lembang Park & Zoo menunjukkan pentingnya peran staf pertama dalam membentuk pengalaman wisatawan. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan staf ticketing. Hal tersebut dilakukan demi memastikan pengalaman wisatawan yang lebih baik di destinasi Lembang Park & Zoo.*

---

### PENDAHULUAN

Indonesia mempunyai keindahan alam dan keberagaman satwa yang menarik, mendukung pengembangan pariwisata sebagai pemasukan negara (Wijaya & Sujana, 2020). Kehadiran Lembang Park & Zoo memberikan warna bagi wisatawan dari daerah Bandung maupun luar daerah untuk memilih tempat berlibur. Hal tersebut terbukti dengan banyaknya orang yang datang untuk mendapatkan pengalaman melihat bermacam-macam jenis satwa di sana secara dekat. Dari penelitian Syahreza & Wibisono (2021) Lembang Park & Zoo memanfaatkan media sosial untuk menarik wisatawan dan memperkuat citra destinasi. Dalam media sosialnya, Lembang Park & Zoo menampilkan beberapa *public figure* sebagai salah satu cara untuk menarik wisatawan (Anisa, 2023).

Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika dilakukan dengan maksimal dan memenuhi standar yang sudah ditetapkan (Swastika & Mahagangga, 2016). Wisatawan datang ke sebuah destinasi wisata dengan membawa harapan bahwa mereka akan diberikan pelayanan

terbaik. Mereka juga mengharapkan pengalaman menarik selama berada di destinasi tersebut yang tentunya akan menciptakan kepuasan. Dari hasil penelitian Ibrahim & Thawil (2019) seorang manajer harus mengetahui harapan dan hal penting bagi wisatawan. Hal tersebut berguna agar nantinya staf dapat menghasilkan kinerja sebaik mungkin dan dapat menciptakan kepuasan wisatawan. Kinerja staf merupakan salah satu hal yang fundamental jika suatu destinasi wisata ingin membangun *destination image* yang baik. Maka, dilakukan penelitian agar dapat mengetahui kebenaran dari *feedback* yang sudah diberikan oleh wisatawan kepada staf yang bekerja di Lembang Park & Zoo.

Kinerja staf adalah hasil kerja yang diperoleh seseorang setelah menjalankan kewajiban untuk mencapai target kerja (Silaen dkk, 2021). Staf Lembang & Park Zoo harus menjalankan tugasnya dengan efektif untuk kinerja tinggi dan hasil kerja yang memuaskan. Kualitas kinerja yang ditunjukkan oleh staf ini akan mempengaruhi pandangan para wisatawan yang mengunjungi tempat tersebut. Fenomena ini muncul karena persepsi adalah suatu proses internal di mana seseorang menafsirkan dan mengelola rangsangan yang diterima dari luar. Rangsangan tersebut diinterpretasikan oleh indra secara spontan, kemudian pemikiran dan perasaan individu memberikan kesan pada rangsangan tersebut (Pusparini dkk, 2022).

Persepsi merupakan suatu istilah psikologi yaitu proses individu menerima rangsangan melalui indra, disebut juga proses sensori (Suarnayasa & Haris, 2017). Persepsi mempengaruhi perilaku seseorang ketika mengevaluasi objek atau situasi tertentu di lingkungannya. Jika persepsi seseorang terhadap suatu objek positif, maka perilakunya terhadap objek yang dipersepsikan juga akan positif. Sebaliknya, jika seseorang memersepsikan suatu objek secara negatif, maka ia juga akan bertindak negatif terhadap objek yang dipersepsikannya. Penelitian yang dilakukan oleh Zebua (2018) menegaskan bahwa persepsi pariwisata adalah pandangan wisatawan terhadap destinasi wisata yang mereka kunjungi. Selain itu, kinerja staf juga dapat memengaruhi pembentukan persepsi wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata tersebut.

Ruang lingkup dari penelitian yang dilakukan adalah mengenai pelayanan yang diberikan oleh staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo. Adapun *ticketing* yang tercakup meliputi staf *ticketing* tiket reguler dan staf *ticketing* wahana yang ada di Lembang Park & Zoo. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugraheni dkk (2015) menyebutkan bahwa wisatawan mengeluhkan pelayanan staf *ticketing* saat berkunjung ke tempat wisata. Karena staf *ticketing* adalah staf pertama yang ditemui wisatawan, penelitian ini mengungkap persepsi wisatawan terhadap kinerja mereka di Lembang Park & Zoo.

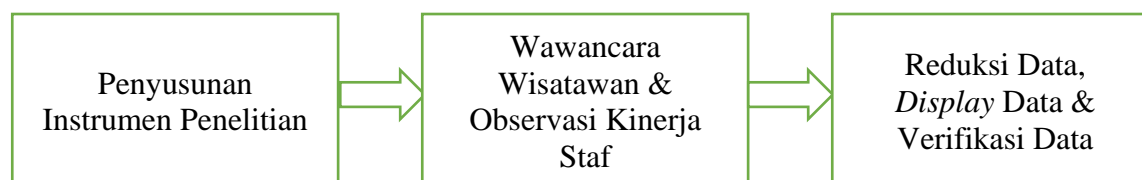
Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi wisatawan yang berkunjung terhadap kinerja staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo. Sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan berupa informasi yang dibutuhkan oleh proses manajemen khususnya dalam evaluasi kinerja staf selama operasional Lembang Park & Zoo berlangsung. Evaluasi kinerja dilaksanakan untuk memahami sejauh mana tingkat profesionalisme staf dan seberapa tepat staf telah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan kewajiban utama dan perannya (Silaen dkk, 2021).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan memahami persepsi wisatawan di Lembang Park & Zoo terhadap pelayanan staf *ticketing* dengan standar kinerja yang baik. Menurut Wirajaya (2013) yang menjadi faktor utama kepuasan konsumen adalah persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Adapun metode penelitian yang diterapkan dalam mengumpulkan data adalah melibatkan wawancara dan observasi. Teknik tersebut dilakukan secara langsung kepada wisatawan Lembang

Park & Zoo agar data yang didapatkan mencerminkan kondisi aktual di lapangan. Wawancara digunakan untuk mengumpulkan data subjektif seperti argumen, watak dan kepribadian narasumber terkait isu yang diteliti (Hansen, 2020).

Teknik wawancara melibatkan peneliti sebagai pewawancara dan narasumber memberikan jawaban atau opini untuk memperoleh data (Hermawan, 2018). Menurut Iryana & Kasawati (2019) langkah-langkah efektif dalam wawancara yaitu memperkenalkan diri, menyampaikan tujuan, memaparkan materi wawancara dan memberi pertanyaan. Pengolahan data melibatkan reduksi, penyimpulan, pemilahan, tampilan, dan verifikasi data yang diperoleh (Rijali, 2018). Teknik penganalisisan data yang digunakan adalah analisis naratif dan analisis wacana. Penelitian ini melibatkan *human instrument*, literatur, panduan wawancara dan alat tulis.



**Gambar 1. Metode Penelitian**

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam artikel ini dipaparkan hasil dan pembahasan mengenai persepsi para wisatawan terhadap kinerja staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo. Melalui wawancara, penelitian ini mengungkapkan berbagai aspek yang memengaruhi pandangan wisatawan terhadap layanan yang diberikan oleh staf *ticketing*. Pembahasan artikel ini bertujuan memberikan pemahaman menyeluruh tentang pengaruh pengalaman tiket terhadap citra dan kepuasan wisatawan di Lembang Park & Zoo.

**Tabel 1. Persepsi Wisatawan**

No.	Indikator / Variabel Kinerja Staf <i>Ticketing</i>	Hasil Wawancara terhadap Narasumber	Kriteria Persepsi yang Terbentuk
1.	Kualitas Kerja	Staf ramah, baik dan responsif	Sangat Baik
2.	Kuantitas Kerja	Jumlah staf sesuai dengan kebutuhan	Sangat Baik
3.	Kerja Sama Tim	Tim staf terlihat baik dalam membantu wisatawan	Baik
4.	Kecepatan & Ketepatan Kerja	Staf memberikan respons dengan cepat dan jelas	Sangat Baik
5.	Komunikasi	Komunikasi staf dengan wisatawan baik	Baik
6.	Kepemimpinan	Pelayanan yang diberikan para staf baik	Baik
7.	Sikap dan Karakter	Staf sangat baik dalam menjaga etika	Sangat Baik
8.	Kemampuan Beradaptasi	Staf mampu menangani pengunjung dengan baik	Baik
9.	Tanggung Jawab	Staf memberikan pelayanan yang baik dan profesional	Sangat Baik
10.	Kehadiran	Staf terlihat hadir sesuai dengan jam operasional	Baik

Selain wawancara, penelitian ini melibatkan observasi dengan tujuan mengungkapkan

dinamika kerja staf *ticketing* dan memahami kinerja staf. Kemudian untuk mengevaluasi efisiensi dan kualitas layanan yang mereka berikan kepada wisatawan. Hasil observasi ini menjadi kunci dalam menyoroti berbagai aspek yang memengaruhi kinerja staf *ticketing*. Seperti dari kecepatan dalam layanan hingga kemampuan dalam mengatasi berbagai kondisi yang muncul di lapangan. Observasi ini diharapkan membuka peluang perbaikan sistem kerja staf *ticketing*, memenuhi ekspektasi wisatawan, dan mendukung operasional Lembang Park & Zoo di Bandung.

**Tabel 2. Hasil Observasi Kinerja Staf**

No.	Pernyataan Terkait Indikator	Hasil Observasi Peneliti di Lapangan		Kriteria Kinerja
		Ya	Tidak	
1.	Memberikan pelayanan yang ramah kepada wisatawan	X		Sangat baik
2.	Jumlah staf sesuai untuk menangani keluhan yang diberikan wisatawan	X		Sangat baik
3.	Menunjukkan kerja sama tim yang baik	X		Sangat baik
4.	Memberikan respons yang cepat terhadap pertanyaan dan keluhan wisatawan	X		Sangat baik
5.	Menyampaikan informasi kepada wisatawan secara jelas	X		Sangat baik
6.	Menunjukkan sifat kepemimpinan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan	X		Sangat baik
7.	Memiliki sikap yang baik	X		Sangat baik
8.	Adaptif terhadap wisatawan yang memiliki karakter berbeda-beda	X		Sangat baik
9.	Menjaga standar etika dan profesionalisme saat berinteraksi dengan para wisatawan	X		Sangat baik
10.	Bekerja sesuai dengan jam operasional	X		Sangat baik

Indikator kinerja merupakan parameter yang digunakan untuk mengukur kuantitatif dan kualitatif sejauh mana suatu sasaran atau tujuan telah tercapai (Kristiyanti, 2013). Mengutip dari Liveaman.com, setidaknya terdapat 10 indikator kinerja karyawan/staf yang biasa digunakan dalam evaluasi pencapaian. Indikator-indikator tersebut terdiri dari kualitas kerja, kuantitas kerja, kerja sama tim, kecepatan dan ketepatan kerja. Kemudian komunikasi, kepemimpinan, sikap dan karakter, kemampuan beradaptasi, tanggung jawab serta kehadiran. Indikator kinerja karyawan/staf berguna dalam proses manajemen untuk mengevaluasi kualitas kerja staf secara objektif dan menyeluruh.

Tanggapan wisatawan terhadap pengalaman di destinasi wisata, baik positif maupun negatif, adalah hasil dari persepsi individu yang berkembang (Apriani dkk, 2020). Melalui kinerja staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo, penelitian ini menemukan variasi pandangan wisatawan terhadap staf *ticketing*. Dengan melakukan observasi langsung di lapangan, penelitian ini menemukan beragam persepsi terkait kriteria kinerja staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo.

#### 1. Persepsi Terhadap Kualitas dan Kuantitas Kerja

Kualitas kerja adalah ketepatan dan mutu dalam menyelesaikan tugas, meliputi tanggung jawab personal, sosial, intelektual, moral, dan spiritual (Pratama & Wahyuningtyas, 2021). Hasil wawancara terhadap narasumber menunjukkan bahwa kualitas kerja staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo tergolong sangat baik. Narasumber menyatakan bahwa staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo memberikan layanan yang ramah, kualitas baik dan bantuan cepat kepada wisatawan. Wisatawan juga merasa bahwa staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo responsif terhadap pertanyaan dan kebutuhan mereka. Hal tersebut membuat persepsi yang terbentuk oleh wisatawan terhadap kualitas kerja staf

*ticketing* memiliki kriteria yang sangat baik. Dari hasil observasi, keramahan dijadikan sebagai sub-indikator terkait kualitas kerja staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo. Observasi menunjukkan bahwa staf memberikan pelayanan yang ramah kepada wisatawan. Dengan hal tersebut, penelitian ini menggolongkan bahwa kinerja staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo juga memiliki kriteria yang sangat baik.

Kuantitas kerja merujuk pada jumlah waktu yang dihabiskan oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya dalam satu hari kerja (Safitri, 2022). Kuantitas juga dapat merujuk pada jumlah. Menurut wisatawan, staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo dinilai sangat baik dari segi kuantitas. Wisatawan merasa bahwa jumlah staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo sudah sesuai untuk membantu wisatawan terkait kebutuhan dari mereka. Staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo efisien dalam menangani antrean atau jumlah volume pengunjung yang ada. Hasil observasi menunjukkan bahwa jumlah staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo memadai untuk menangani keluhan wisatawan. Kinerja staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo dalam indikator kuantitas tergolong sangat baik.

## 2. Persepsi Terhadap Kerja Sama Tim dan Komunikasi

Kerja sama tim adalah kolaborasi yang terjalin antara anggota tim untuk mencapai obyektif atau maksud yang telah ditentukan (Kristiyani, 2012). Wawancara dengan narasumber menunjukkan bahwa kerja sama tim staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo dinilai baik. Wisatawan merasa bahwa tim staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo membantu wisatawan. Wisatawan juga merasa puas dengan kerja sama tim yang ditunjukkan oleh staf *ticketing* dalam memenuhi kebutuhan mereka selama berkunjung. Kerja sama antara staf *ticketing* dan staf lainnya di Lembang Park & Zoo turut meningkatkan pengalaman wisata bagi pengunjung. Kerja sama tim staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo tergolong baik jika informasinya jelas dan tanpa *miss-communication* kepada wisatawan. Observasi menunjukkan bahwa staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo telah menunjukkan kerja sama tim yang baik. Kinerja staf dari indikator ini tergolong sangat baik.

Komunikasi adalah proses di mana seseorang menyampaikan suatu pesan kepada orang lain (Nurhadi & Kurniawan, 2017). Kemudian dilakukan wawancara kepada wisatawan yang datang ke Lembang Park & Zoo. Wisatawan mengamati bahwa staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo telah berhasil berkomunikasi dengan baik dan menciptakan persepsi positif. Hasil observasi menunjukkan bahwa staf *ticketing* dapat berkomunikasi dengan baik, kinerja staf dari indikator ini tergolong sangat baik.

## 3. Persepsi Terhadap Kecepatan dan Ketepatan Kerja

Kecepatan dan ketepatan dalam pekerjaan adalah kunci dalam meningkatkan efisiensi produksi dan mutu produk yang dihasilkan (Budiyatna & Wahyuning, 2023). Wawancara dengan wisatawan mengenai kecepatan dan ketepatan kerja staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo menunjukkan penilaian yang sangat positif. Wisatawan menganggap staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo tanggap, efisien dalam menangani keluhan, dan memberikan respons yang jelas. Pelayanan staf *ticketing* yang cepat dan tepat waktu memengaruhi keputusan wisatawan untuk kembali ke Lembang Park & Zoo. Staf *ticketing* yang bekerja lambat dapat mengurangi kesan awal wisatawan di destinasi wisata dan mempengaruhi keputusan kunjungan.

## 4. Persepsi Terhadap Kepemimpinan dan Tanggung Jawab

Kepemimpinan melibatkan kemampuan memengaruhi, memotivasi, dan menggerakkan orang lain untuk kontribusi positif demi keberhasilan organisasi (Putro dkk, 2017). Penelitian terfokus pada persepsi wisatawan terhadap kepemimpinan staf *ticketing*



di Lembang Park & Zoo, dengan hasil positif tentang responsivitas dan kualitas pelayanan. Dari hasil observasi yang sudah dilakukan secara langsung memperhatikan bahwa staf menunjukkan sifat kepemimpinan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Sehingga persepsi terhadap kinerja staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo dari indikator ini tergolong baik.

Tanggung jawab adalah kesadaran individu atas tindakan, sengaja maupun tidak, dan manifestasi dari kesadaran akan kewajiban (Anwar, 2014). Wisatawan yang diwawancara menyatakan bahwa staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo bertanggung jawab dengan sangat baik. Staf memberikan pelayanan ramah dan profesional kepada wisatawan di Lembang Park & Zoo, sehingga terjadi variasi pandangan. Hal tersebut membuat persepsi wisatawan terhadap tanggung jawab staf *ticketing* tergolong ke dalam kriteria yang sangat baik. Pada observasi ini sub-indikator yang digunakan adalah etika dan profesionalisme para karyawan. Di lapangan terlihat bahwa staf menunjukkan etika yang baik dan profesionalisme yang tinggi, terlihat dari interaksi dengan wisatawan.

5. Persepsi Terhadap Sikap dan Karakter

Karakter merujuk pada sifat-sifat yang nyata dan unik yang dimiliki oleh individu, yang dapat diamati melalui sejumlah atribut yang dimilikinya (Maemonah, 2015). Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah staf *ticketing* memiliki sikap dan karakter yang baik pada saat bekerja. Persepsi yang terdapat pada wisatawan tergolong sangat baik karena staf dapat menjaga sikap dan karakter saat bekerja. Hasil observasi penelitian ini memilih sikap yang baik sebagai indikator yang terkait dengan kualitas kerja staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo. Observasi menunjukkan bahwa staf berhasil memberikan pengalaman yang positif kepada wisatawan yang datang. Dengan demikian dinilai bahwa kinerja staf *ticketing* pada indikator ini sangat baik.

6. Persepsi Terhadap Kemampuan Beradaptasi dan Kehadiran

Kemampuan beradaptasi menjadi dorongan utama bagi proses inovasi, dan menjadi hal yang krusial dalam inovasi karena individu perlu memiliki kesiapan untuk dinilai dan beradaptasi agar dapat menghasilkan ide-ide inovatif (Malasari, 2018). Dari hasil wawancara yang telah didapat menunjukkan bahwa kemampuan beradaptasi staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo tergolong baik menurut wisatawan. Staf dinilai adaptif dan mampu bersikap baik terhadap wisatawan walaupun tentunya wisatawan memiliki karakter yang berbeda-beda antara satu sama lain. Hal tersebut membuat persepsi wisatawan terhadap kemampuan beradaptasi staf *ticketing* termasuk ke dalam kriteria yang sangat baik. Sedangkan dari hasil observasi yang dilakukan secara langsung, staf juga terlihat adaptif terhadap karakter wisatawan. Penelitian ini menggolongkan bahwa kehadiran staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo termasuk ke dalam kriteria yang baik.

Kehadiran adalah proses untuk memastikan apakah karyawan hadir atau tidak di tempat kerja dalam suatu perusahaan atau instansi (Fatwatillah, 2019). Wawancara mengungkapkan bahwa staf *ticketing* Lembang Park & Zoo hadir sesuai jadwal operasional yang ditetapkan dan tampak aktif di tempat. Ketika wisatawan baru tiba di Lembang Park & Zoo, staf *ticketing* sudah ada di sana menyambut mereka. Hal ini memengaruhi persepsi wisatawan terhadap staf *ticketing*. Persepsi wisatawan terhadap kehadiran staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo dinilai baik berdasarkan pandangan yang terbentuk. Dari observasi ini digunakan jam operasional sebagai sub-indikator kehadiran staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo. Disimpulkan bahwa kehadiran staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo termasuk ke dalam kriteria yang baik.

---

## KESIMPULAN

Persepsi wisatawan terhadap kinerja staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo menunjukkan hasil yang positif. Mayoritas pengunjung merasa pelayanan yang diberikan oleh staf *ticketing* sudah memuaskan. Staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo mampu memberikan pelayanan yang ramah dan efisien. Hasil observasi menunjukkan kinerja staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo juga termasuk dalam kriteria sangat baik. Namun, peningkatan kinerja staf *ticketing* tentunya juga perlu dilakukan. Persepsi positif wisatawan terhadap pelayanan staf *ticketing* di Lembang Park & Zoo dapat menciptakan pengalaman wisata yang lebih baik jika kinerja staf terus meningkat. Oleh karena itu, pelayanan yang baik dari staf *ticketing* merupakan modal utama dalam menjaga kepuasan wisatawan. Respons baik dari wisatawan dapat menjadikan Lembang Park & Zoo sebagai destinasi wisata yang unggul dan terdepan di mata para wisatawan.

Kepada staf bagian *ticketing* Lembang Park & Zoo disarankan membuat barisan yang berbeda untuk pembayaran tiket masuk. Pemisahan perlu dilakukan untuk meminimalisir terjadinya penumpukan antrean dari wisatawan yang membayar secara tunai dan non tunai. Selanjutnya, kepada pihak pengelola Lembang Park & Zoo dan staf *ticketing* disarankan agar tetap melakukan pelatihan karyawan secara rutin. Hal tersebut penting untuk mempertahankan sikap profesional saat melayani wisatawan agar staf tetap dapat menjaga etika saat berinteraksi dengan wisatawan. Penelitian ini dapat menjadi rekomendasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya dengan topik yang sama tetapi lokasi berbeda.

## DAFTAR REFERENSI

- 10 Indikator Kerja yang Baik dan Cara Mengukurnya. 2023. Diakses pada 19 April 19, 2024 dari <https://blog.liveaman.com/artikel/indikator-kinerja-karyawan/>
- Anisa, R. (2023). Keberadaan Public Figure Dalam Akun Instagram Tempat Wisata: Studi Etnografi Virtual Keberadaan Public Figure Dalam Akun Instagram @lembang\_parkzoo. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* (Vol. 2, Issue 12). <https://doi.org/10.56799/jim.v2i12.2463>
- Anwar, S. S. (2014). Tanggung Jawab Pendidikan Dalam Perspektif Psikologi Agama. *Psymphatic: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 1(1), 11-21.
- Apriani dkk. (2020). Persepsi Wisatawan Terhadap Objek Daya Tarik Wisata Tenganan Pegringsingan, Kabupaten Karangasem. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 12(1). <https://doi.org/10.23887/jjpe.v12i1.22930>
- Budiyatna & Wahyuning. (2022). Kajian Pengaruh Musik Terhadap Kecepatan dan Ketepatan Kerja pada Pekerjaan Perakitan. *DISEMINASI FTI-1*.
- Fatwatillah, W. L. M. (2019). Evaluasi Tingkat Kehadiran Dan Perilaku Pegawai Pada Pegawai Kecamatan Gayam Kabupaten Sumenep (Doctoral dissertation, Universitas Wiraraja).
- Hansen, S. (2020). Investigasi Teknik Wawancara dalam Penelitian Kualitatif Manajemen Konstruksi. *Jurnal Teknik Sipil*, 27(3), 283. <https://doi.org/10.5614/jts.2020.27.3.10>
- Hermawan, H. (2018). Metode Kualitatif untuk Riset Pariwisata. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/NYVUG>
- Ibrahim, M., & Thawil M., S., (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, 4(2). <http://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Iryana & Kasawati, R., (2019). Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif.
- Kristiyani, M. (2012). Peran Indikator Kinerja Dalam Mengukur Kinerja Manajemen. *Majalah Ilmiah INFORMATIKA*. 3(3).
- Maemonah, M. (2015). Implementasi Pendidikan Karakter di Madrasah/Sekolah. *Al-Bidayah: jurnal pendidikan dasar Islam*, 7(1). <https://doi.org/10.14421/albidayah.v7i1.151>

- Malasari, A. N. (2018). Pengaruh Kemampuan Adaptasi dan Perilaku Kerja Inovatif pada Luaran Inovatif dengan Dinamika Lingkungan Sebagai Variabel Moderasi. Skripsi diterbitkan. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Nugraheni, dkk. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Domestik terhadap Kualitas Pelayanan Ticketing Pada PT. Indonesia Air Asia Cabang Denpasar. *Jurnal IPTA*, 3(1). <https://doi.org/10.24843/IPTA.2015.v03.i01.p02>
- Nurhadi & Kurniawan. (2017). Kajian Tentang Efektivitas Pesan Dalam Komunikasi. *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian*. (3)1. <http://dx.doi.org/10.10358/jk.v3i1.253>
- Pratama & Wahyuningtyas. (2021). Pengaruh Beban Kerja Dan Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta Di Masa Pandemi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*. 1(1). <https://doi.org/10.32477/jrabi.v1i1.356>
- Pusparini dkk. (2022). Motivasi dan Persepsi Wisatawan yang Berkunjung ke Daya Tarik Wisata Pantai Penimbangan di Kabupaten Buleleng. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 1. 41–51. <https://doi:10.51713/jotis.v2i1.68>.
- Putro dkk. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja (Studi Pada Agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Blitar) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Alhadarah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(3). <https://doi.org/10.18592/alhadarah.v17i33.2374>
- Safitri, Anisa. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Pemberdayaan, Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT.Phapros,Tbk Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 11(2). <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i02.892>
- Silaen, dkk. (2021). *Kinerja Kerja*. Bandung: Widina Bhakti Persada
- Suarnayasa, K., & Haris, I. A. (2019). Persepsi Wisatawan terhadap Keberadaan Objek Wisata Air Terjun di Dusun Jembong. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 9(2). <https://doi.org/10.23887/jipe.v9i2.20132>
- Swastika, P., Agung, G., & Mahagangga, O. (2016). Persepsi Wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan Starbuks Coffee di Bandara Ngurah Rai Bali. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 4(2). <https://doi.org/10.24843/JDEPAR.2016.v04.i02.p28>
- Syahreza, K., & Wibisono, N. (2021). Pengaruh Konten Media Sosial Terhadap Destination Image dan Minat Berkunjung Lembang Park & Zoo. *Prosiding The 12 th Industrial Research Workshop and National Seminar Bandung*. <https://doi.org/10.35313/irwns.v12i0>
- Wijaya, F., & Sujana, D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth (Studi Kasus Pada The Jungle Waterpark Bogor). *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 1(1). <https://doi.org/10.37641/jipkes.v1i1.323>
- Wirajaya, Y. (2013). Analisis Kepuasan Wisatawan Mancanegara terhadap Kualitas Pelayanan Pariwisata. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 2(3).
- Zebua, F. (2018). Persepsi Wisatawan terhadap Fasilitas Objek Wisata Dataran Tinggi Dieng Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Planologi UNPAS*, 5(1). <https://doi.org/10.23969/planologi.v5i1.92698il;>