

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG DI DESTINASI WISATA SEJARAH  
BENTENG MARLBOROUGH DI KOTA BENGKULU**



**DISUSUN OLEH**

**ANGGUN ISMANIZAR**

**NO. MHS: 513100287**

**PROGRAM STUDI HOSPITALITY  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2017**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG DI DESTINASI WISATA SEJARAH  
BENTENG MARLBOROUGH DI KOTA BENGKULU**



**Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pariwisata Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

**DISUSUN OLEH :**

**ANGGUN ISMANIZAR**

**NO. MHS : 513100287**

**PROGRAM STUDI HOSPITALITY**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG DI DESTINASI WISATA SEJARAH  
BENTENG MARLBOROUGH DI KOTA BENGKULU**

**Disusun Oleh :**

**ANGGUN ISMANIZAR**

**NIM: 513100287**

**Telah disetujui oleh :**

**Pembimbing I**

**Drs. Prihatno M.M.**

**NIDN. 0526125901**

**Pembimbing II**

**Agus Wibowo SBS. S.Sos,S.ST, MM**

**NIDN. 0502076701**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Hospitality**

**ArifDwiSaputra, SS., M.M**

**NIND. 0525047001**

**BERITA ACARA UJIAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG DI DESTINASI WISATA SEJARAH  
BENTENG MARLBOROUGH DI KOTA BENGKULU**

**Disusunoleh**

**AnggunIsmanizar**

**NIM : 513100287**

**Jurusan : Hospitality**

**Telahdipertahankan di depanpenguji**

**Dan dinyatakan :**

**Padatanggal**

**Penguji : Drs. Ali Hasan, SE, MM ( )**

**NIP. 196010071988031001**

**Pembimbing I : Drs. Prihatno, M.M ( )**

**NIDN. 0526125901**

**Pembimbing II : AgusWibowo SBS,S.Sos, S.ST, MM( )**

**NIDN. 0502076701**

**Mengetahui**

**KetuaSekolahTinggiPariwisata AMPTA**

**(Drs. H. Santosa, MM)**

**NIDN. 0519045901**

## PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : ANGGUN ISMANIZAR

NIM : 513100287

Program Studi : S1 Hospitality

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYAN PETUGAS  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI  
DESTINASI WISATA SEJARAH BENTENG  
MARLBOROUGH DI KOTA BENGKULU

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis acudalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 2 April 2017

Penulis

(Anggunismanizar)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, karya kecil dan sederhana ini, ku persembahkan sebagai wujud rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga kepada orang-orang terdekat dan tercinta. Skripsi ini disusun persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Kedua orang tua saya Bapak Slamet A.R dan Ibu Yusdaningsih S.Pd yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan do'a sehingga penyusunan skripsi dapat berjalan dengan lancar.
3. Kedua Kakak Saya Dian Purwonegoro dan Pangky Nugroho Serta Adik saya M. Aziz Nugroho yang tidak pernah berhenti memberikan semangat.
4. Teman-teman S1 Hospitality terkhusus Swadesi Warih Trisnanti, Rifqi Hashifah yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi.
5. Rizky Atwar Jefryangga yang telah membantu dan selalu memberikan semangat serta dukungan selama menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Atik Mur Sudaryati, Ibu Endang Sri Murwati, Bapak Adhil Prayogi, Khresna dan The Civet Team yang membuka lebar pandangan saya tentang arti "belajar".

7. Teman-teman Hospitality yang mencintai Tanaya, Cece Vera, Ruth Esterlita, Gina Salsabila, Kia, Muh. Sidik, Jaja Sutarja, Faisal, Ilhami Risky, Bella Indra, Nazwan Tamir, Ardiansyah, Lukman, dan masih banyak lagi.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT serta Nabi Muhammad SAW, atas rahmat dan karunia-Nya yang

telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Destinasi Wisata Sejarah Benteng Marlborough Di Kota Bengkulu”.

Penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi dunia pendidikan khususny bidang pariwisata.

Skripsi ini juga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Pariwisata (Hospitality) pada Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini dapat berjalan lancar hingga selesai dikarenakan banyaknya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu,

penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.

2. Bapak Drs. Prihatno, M.M sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan yang baik bagi penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Agus Wibowo, SBS.S.Sos, S.ST, MM sebagai pembimbing II yang telah mengarahkan serta memberikan banyak masukan dalam proses penyusunan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Ali Hasan, SE.MM sebagai Dosen Penguji Utama yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat bermanfaat untuk menyempurnakan skripsi ini.
5. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S, M.M selaku Ketua Jurusan S1 Hospitality Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Bapak Drs. H Santosa, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
7. Seluruh dosen dan staf Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan kemudahan selama saya menuntut ilmu.
8. Kantor KESBANGPOL Provinsi Bengkulu.
9. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata UPT POWAP Provinsi Bengkulu.
10. Bapak dan Ibu Staf dan Petugas Benteng Marlborough yang telah mengizinkan peneliti untuk menyebar kuesioner.
11. Seluruh responden yang telah relakan waktu untuk penulis, terima kasih atas kerjasamanya.
12. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung



Meskipun penulis telah berusaha menyajikan dengan sebaik-baiknya, namun adanya keterbatasan memungkinkan dijumpainya kekurangan dalam penyusunan laporan ini, kritik dan saran yang menuju ke arah perbaikan sangat penulis harapkan.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian Skripsi ini dapat bermanfaat bagi khalayak ramai dan pengembangan pendidikan pada akademik dan pengembangan pariwisata nasional yang berkelanjutan.

Yogyakarta, 2 April 2017

Penulis,

Anggun Ismanizar

## HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya sudah kesulitan itu ada kemudahan“

(Alam Nasyroh:6)

“Ilmu itu lebih baik daripada harta, ilmu menjaga engkau dan engkau menjaga harta, ilmu itu penghukum (hakim) dan harta terhukum, Harta itu kurang apabila dibelanjakan tapi ilmu bertambah bila dibelanjakan.”

(Saidina Ali Bin Abi Talib)

## DAFTAR ISI

### HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
BERITA ACARA UJIAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv

### BAB I PENDAHULUAN

A. LatarBelakangMasalah .....	1
B. RumusanMasalah .....	5

C. BatasanMasalah .....	5
D. TujuanPenelitian .....	6
E. ManfaatPenelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. LandasanTeori .....	8
1. KualitasPelayanan.....	8
2. Kepuasan Konsumen/ Pelanggan .....	10
B. KerangkaPemikiran .....	16
C. PenelitianTerdahulu .....	17
D. Hipotesis .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. JenisPenelitian .....	19
B. LokasidanWaktuPenelitian .....	20
C. populasidan Sampel.....	20
D. VariabelPenelitian .....	22
E. TeknikPengumpulan Data .....	23
F. DefinisiOperasional .....	24
G. TeknikAnalisisData .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. GambaranUmum .....	35
1. SejarahBerdirinyaBenteng Marlborough .....	35
2. ProfilBentengMarborough .....	37
B. AnalisisdanInterprestasi Data .....	40
1. KarakteristikResponden.....	40
2. AnalisisIndeksTanggapanResponden.....	45
3. HasilAnalisis Data.....	58
a. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	58
b. Analisis Regresi Linier Berganda .....	60
c. Pengujian Hipotesis .....	62

C. Pembahasan.....	66
--------------------	----

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	70
---------------------	----

B. Saran .....	73
----------------	----

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

### **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	15
--	----

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	16
-------------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 DaftarJumlahPengunjung .....	4
Tabel 3.1 SkalaLikert .....	39
Tabel 4.1 Data RespondenBerdasarkanJenisKelamin .....	51
Tabel 4.2 Data RespondenBerdasarkanUsia .....	52
Tabel 4.3 Data RespondenBerdasarkanPekerjaan .....	53
Tabel 4.4 Data RespondenBerdasarkanFrekuensiKunjungan .....	54
Tabel 4.5 TanggapanRespondenMengenai <i>Tangible</i> .....	56
Tabel 4.6 TanggapanRespondenMengenai <i>Reliability</i> .....	58
Tabel 4.7 TanggapanRespondenMengenai <i>Responsiveness</i> .....	60
Tabel 4.8 TanggapanRespondenMengenai <i>Assurance</i> .....	62
Tabel 4.9 TanggapanRespondenMengenai <i>Emphaty</i> .....	64
Tabel 4.10 TanggapanRespondenMengenaiKepuasan.....	66
Tabel 4.11 HasilPengujianValiditas.....	68
Tabel 4.12 HasilPengujianReliabilitas.....	69

Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Secara Bersama-sama .....	74
Tabel 4.15 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	75

#### **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A Surat izin Penelitian
Lampiran B Kuesioner Penelitian
Lampiran C Tabulasi Penelitian
Lampiran D Daftar Bimbingan

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Destinasi Wisata Sejarah Benteng Marlborough di Kota Bengkulu dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung di Destinasi Wisata Sejarah Benteng Marlborough di Kota Bengkulu

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung yang datang ke Benteng Marlborough. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = 0,119 X_1 + 0,268 X_2 + 0,225 X_3 + 0,097 X_4 + 0,321 X_5$ . Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *Emphaty* dengan koefisien regresi sebesar 0,321, lalu *Reliability* dengan koefisien regresi sebesar 0,268, kemudian diikuti dengan *Responsiveness* dengan koefisien regresi sebesar 0,225, kemudian *Tangible* dengan koefisien regresi sebesar 0,119 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah *Assurance* dengan koefisien regresi sebesar 0,097. Benteng Marlborough perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pengunjung serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.



Kata-kata kunci: kualitasayanan, *Tangible*(buktifisik), *Reliability* (kehandalan),  
*Responsiveness* (dayatanggap), *Assurance* (jaminan),  
*Emphaty*(kepedulian), kepuasankonsumen.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan industri perdagangan jasa yang memiliki mekanisme pengaturan yang kompleks karena mencakup pengaturan pergerakan wisatawan dari negara asalnya, di daerah tujuan wisata hingga kembali ke negara asalnya yang melibatkan berbagai hal seperti transportasi, penginapan, restoran, pemandu wisata, dan lain-lain. Oleh karena itu, industri pariwisata memegang peranan yang sangat penting dalam mengembangkan pariwisata. Dalam menjalankan perannya, industri pariwisata harus menerapkan konsep dan peraturan serta panduan yang berlaku dalam pengembangan pariwisata agar mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang nantinya bermuara. Sebagaimana yang tertuang dalam UU no. 10 tahun 2009 bahwa industri pariwisata merupakan kumpulan usaha yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata serta pemberian manfaat ekonomi bagi industri pariwisata dan masyarakat lokal. Karena persaingan di bidang usaha terutama di bidang jasa yang semakin ketat, diikuti dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat membawa pengaruh lingkungan yang cukup besar sehingga menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi kepada kepuasan konsumen sebagai tujuan

utama. Keadaan ini tampak dari banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan konsumen dalam pernyataan misi, tujuan dan iklan. Selain itu, banyaknya perusahaan yang menyadari bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tuntutan dari komitmen sehingga perusahaan harus memberikan atau mewujudkan dengan berbagai macam strategi agar dapat mempertahankan konsumennya.

Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi yang modern maka pemerintah daerah dituntut untuk mengelola Destinasi wisatanya lebih profesional dan efisien dalam menghadapi persaingan. Dengan adanya persaingan dunia usaha wisata yang semakin tajam menuntut pula pemerintah daerah untuk peka dan cermat didalam memilih dan mengembangkan Destinasi wisata yang sesuai dengan minat para konsumen lokal dan mancanegara. Letak Destinasi wisata yang strategis dan dekat dengan kota seperti halnya dengan Benteng Marlborough akan lebih menguntungkan karena sebagian konsumen akan lebih menyukai lokasi Destinasi wisata yang bagus dan dapat dijangkau dengan mudah. Lokasi wisata yang berada dalam kota yang didukung dengan transportasi yang lancar dan pelayanan yang baik secara tidak langsung akan mempengaruhi minat konsumen untuk mengunjungi Destinasi wisata tersebut.

Selain masalah lokasi Destinasi wisata, masih ada masalah lain yang tidak kalah penting yaitu masalah pelayanan. Para pengelola Destinasi wisata/perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pada konsumen agar merasa tertarik dan senang untuk berkunjung ke

Destinasi wisata tersebut. Memberikan Pelayanan yang cepat,berpenampilan yang menarik serta ramah terhadap setiap konsumen sangat memungkinkan konsumen akan tertarik untuk kembali dan menginformasikannya kepada orang lain.

Kualitas pelayanan pada sebuah Destinasi wisata dapat diketahui dengan cara mengerti persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima yang berasal dari para pengelola atau pemandu Destinasi wisata tersebut. Pengembangan dan pembangunan fasilitas pendukung Destinasi wisata Benteng Marlborough agar dapat bersaing dalam era globalisasi ini sangatlah dibutuhkan, karena apabila pembangunan fasilitas pendukung dan pelayanan terhadap para wisatawan tidak dilakukan maka tidak mustahil Destinasi wisata sejarah Benteng Marlborough lama kelamaan akan mengalami kemunduran dan bahkan tidak diminati lagi oleh para wisatawan sehingga menjadi bangunan kuno dan akan menjadikenangan dalam sejarah nasional Indonesia khususnya Sejarah bagi masyarakat Kota Bengkulu.Kondisi ini dapat dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan yang mengalami fluktuasi kunjungan wisata setiap tahunnya, adapun data jumlah kunjungan wisatawan ke Benteng Marlborough setiap tahunnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1

Jumlah pengunjung Benteng Marlborough dari tahun 2013-2016

Tahun	Jumlah pengunjung	Target	Persentase (%)
2013	17.612	20.000	88,06
2014	19.200	20.000	96,00
2015	18.115	20.000	90,58
2016	19.501	20.000	97,50

Sumber : Laporan Tahunan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Provinsi Bengkulu, 2017

Berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan di objek wisata Benteng Marlborough setiap tahunnya mengalami peningkatan tetapi belum mencapai target yang diinginkan, kecuali pada tahun 2015 mengalami penurunan dari 19.200 Wisatawan menjadi 18.115 atau mengalami penurunan sebesar 5,42 %. Pertanyaan yang timbul disini adalah apakah dengan tingkat kunjungan wisata yang cenderung meningkat setiap tahun tersebut pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan konsumen. Oleh karena itu untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan petugas dapat mempengaruhi kunjungan wisata maka inilah yang mendasari penulis memilih judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Destinasi Wisata Sejarah Benteng Marlborough Di Kota Bengkulu”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar Belakang masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang dihadapi oleh Destinasi Wisata Sejarah Benteng Marlborough adalah tingkat Kunjungan yang mengalami Fluktuasi setiap tahunnya. Hal ini dimungkinkan terjadi karena petugas kurang ramah dalam melayani pengunjung serta kurangnya fasilitas pendukung yang disediakan, dimana sebab-sebab tersebut kemungkinan merupakan faktor kualitas pelayanan Destinasi Wisata Sejarah Benteng Marlborough. Merujuk pada pendahuluan, dapat ditarik beberapa pertanyaan penelitian, antara lain :

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan yang diwakili oleh *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen?
2. Dari kelima Dimensi kualitas pelayanan, Dimensi manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

## **C. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini bertujuan agar penelitian tidak keluar dari tujuan yang diinginkan penulis, maka penelitian ini harus berfokus dengan permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian yang akan dilaksanakan di Destinasi Wisata Sejarah Benteng Marlborough , peneliti membatasi permasalahan pada Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap

Kepuasan Pengunjung serta kendala yang dihadapi dalam kegiatan pengelolaan Benteng Marlborough.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dari semua Dimensi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
2. Untuk mengetahui Dimensi manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut:

1. Bagi Objek Penelitian beserta Dinas UPT-POWAP Provinsi Bengkulu.
  - a. Sumbangan pemikiran bagi Destinasi Wisata sejarah Benteng Marlborough dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Petugas terhadap kepuasan pengunjung.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa bahan masukan dan dijadikan pertimbangan dalam pengelolaan Destinasi wisata Benteng Marlborough.
  - c. Memberikan gambaran dalam menyukseskan program pemerintah di bidang pariwisata, yaitu pengembangan potensi Destinasi serta

peningkatan partisipasi dalam pengelolaan bagi pemerintah yang selama ini telah membantu menyukseskan Benteng Marlborough.

## 2. Bagi Lembaga Pendidikan STP AMPTA Yogyakarta

Bagi lembaga Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan acuan bagi mahasiswa dalam mengerjakan Tugas Akhir Perkuliahan atau Skripsi khususnya jurusan *Hospitality*.

## 3. Manfaat bagi penulis

- a. Menambah wawasan penulis mengenai dunia pariwisata atau sebagai sarana untuk memperkaya wawasan dan ilmu pengetahuan yang baik secara praktis maupun teoritis.
- b. Sebagai media untuk menyampaikan pemikiran-pemikiran yang dipandang perlu, berdasarkan pada proses pembelajaran yang telah ditempuh sehingga dapat memperoleh gelar Sarjana Pariwisata dalam bidang pariwisata.