

PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP PROGRAM PENGEMBANGAN DESTINASI WISATA DANAU TOBA PROVINSI SUMATERA UTARA

Indra Siregar, S.E.,M.Si.,Ak

Rahmat Widia Sembiring, M.Sc.IT, Ph.D

DOSEN POLITEKNIK NEGERI MEDAN

indra.siregar@polmed.ac.id

rahmatws@polmed.ac.id

Abstrak

Danau Toba merupakan salah satu aset wisata yang saat ini menjadi perhatian pemerintah untuk dikembangkan. Ini dapat terlihat dari ditetapkannya Danau Toba sebagai destinasi wisata super prioritas oleh pemerintah. Karena itulah maka pemerintah melakukan berbagai cara dan upaya agar Danau Toba menjadi menarik di mata wisatawan khususnya mancanegara sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke Danau Toba. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) untuk kurun waktu 2015-2018, secara rata-rata jumlah wisatawan yang mengunjungi Danau Toba hanya tumbuh sebesar 1%. Ini menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan khususnya mancanegara ke Danau Toba belumlah memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan. Karenanya, perlu dilakukan upaya-upaya lainnya untuk dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Danau Toba. Salah satu strategi untuk mengembangkan Danau Toba sebagai destinasi wisata adalah berdasarkan persepsi turis. Kepuasan turis sebagai pelanggan adalah salah satu faktor yang penting untuk menjadikan Danau Toba sebagai destinasi yang menarik untuk dikunjungi. Dari jumlah wisatawan yang berkunjung dapat dilihat bahwa kepuasan dari wisatawan belumlah maksimal. Karenanya perlu dianalisis faktor apa saja yang perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode IPA (Importance Performance Analysis). Dengan metode ini dapat diketahui persepsi wisatawan mengenai program pengembangan di destinasi wisata Danau Toba dari sisi objek wisata, sarana maupun prasarana. Dengan menggunakan diagram Kartesius akan dipetakan atribut-atribut kualitas pariwisata Danau Toba yang telah dianalisis. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah ada beberapa hal yang dirasa wisatawan masih perlu dikembangkan dari objek wisata Danau Toba. Dari hasil penelitian ini pemerintah mempunyai acuan dalam menentukan program pengembangan lanjutan yang tepat bagi Danau Toba sehingga dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung

Kata Kunci: Pariwisata, Wisatawan, Program, Pengembangan

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan suatu produk jasa yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya, yaitu para wisatawan. Wisatawan dalam melakukan kegiatan wisata tentunya mempunyai persepsi mengenai daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, khususnya dalam hal aksesibilitas, fasilitas, amenities maupun atraksi. Jika daerah tujuan wisata yang dikunjungi sesuai dengan persepsi wisatawan tersebut,

maka wisatawan akan merasa puas, tinggal dalam waktu yang cukup lama, banyak melakukan pembelanjaan, dan memiliki keinginan untuk melakukan kunjungan kembali. Namun jika daerah wisata tersebut tidak sesuai dengan persepsi wisatawan tersebut, maka kunjungan akan dilakukan hanya dalam waktu yang pendek serta kecil kemungkinan akan berkunjung kembali.

Pengembangan wisata hendaknya sesuai dengan apa yang diinginkan oleh wisatawan agar wisatawan merasa puas dengan apa yang diberikan dan lebih lama bertahan di lokasi wisata dan juga ingin berkunjung kembali. Jika persepsi wisatawan rendah maka menyebabkan ketidakpuasan, sehingga wisatawan tidak akan mengulangi kunjungannya ke lokasi wisata tersebut. Persepsi wisatawan menjadi dasar untuk menilai program pengembangan yang telah dilakukan di Danau Toba sebagai destinasi wisata sehingga berdasarkan persepsi wisatawan ini dapat diketahui program pengembangan apa yang harus diadakan, ditinjau kembali, dipertahankan, diperbaiki atau ditingkatkan.

Kawasan Danau Toba dan sekitarnya ditetapkan sebagai Kawasan Strategis Nasional dalam Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2017 tentang Rencana Tata Ruang Nasional (RTRWN). Danau Toba sebagai destinasi wisata prioritas di Indonesia memiliki keanekaragaman tempat yang menarik untuk dijadikan destinasi. Danau Toba memiliki kekayaan wisata alam maupun wisata budaya yang sangat menarik untuk dikunjungi oleh para wisatawan. Berbagai program pengembangan telah dilakukan untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke Danau Toba, antara lain pembangunan berbagai dermaga di Samosir, pembangunan jalan lingkar Samosir, pelebaran dan pembangunan jembatan Tano Ponggol, instalasi pengolahan air dan sanitasi, penataan kawasan tepi danau, termasuk pembangunan beberapa spot wisata baru seperti Kaldera Nomadic Escape di Sipinsur dan spot wisata lainnya. Namun sayangnya kekayaan ini belum menjadikan Danau Toba sebagai destinasi yang menarik untuk dikunjungi dimata wisatawan mancanegara.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) untuk kurun waktu 2015-2018 secara rerata pertumbuhan wisatawan mancanegara yang mengunjungi Danau Toba hanya tumbuh sebesar 1%. Pada tahun 2015, jumlah wisman yang berkunjung ke Danau Toba hanya berjumlah 229.288 orang. Angka kunjungan pada tahun 2017 adalah yang tertinggi yaitu sebanyak 270.292 orang. Namun pada tahun 2018, angka kunjungan wisman justru turun sebesar 14% menjadi 231.465 orang.

Di sisi lain, angka kunjungan wisatawan nusantara (wisnus) ke Danau Toba tumbuh lebih tinggi dengan rerata 25%. Pada tahun 2015 jumlah wisnus yang berkunjung ke Danau Toba mencapai 9,71 juta orang. Tahun 2017 angka kunjungan wisnus mencapai 14,04 juta orang. Namun pada 2018, angka kunjungan wisnus juga turun 14% menjadi 12,14 juta orang.

Danau Toba juga telah diusulkan oleh pemerintah kepada UNESCO untuk dapat ditetapkan menjadi UNESCO Global Geopark. Pada Sidang ke 209 Dewan Eksekutif UNESCO di Paris, Perancis tanggal 2 Juli 2020, Danau Toba secara resmi ditetapkan menjadi UNESCO Global Geopark.

Saat ini untuk pengembangan Danau Toba sebagai destinasi wisata super prioritas pemerintah sesuai dengan arahan Presiden Republik Indonesia pada tanggal 12 Juli 2019, telah didirikan suatu badan khusus yang bertugas mengkoordinir pembangunan di Danau Toba yang dikelilingi oleh 8 kabupaten. Badan tersebut adalah Badan Pengembangan Otorita Danau Toba (BPODT). Badan ini bertugas untuk mengembangkan Danau Toba melalui sinergi dengan kabupaten-kabupaten yang mengelilingi Danau Toba. Beberapa aktivitas pengembangan telah dilakukan oleh badan ini dalam upaya menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung aktivitas wisatawan di Danau Toba.

METODE PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi wisatawan mengenai program pengembangan di destinasi wisata Danau Toba baik dari elemen objek dan daya Tarik wisata, sarana maupun prasarana sehingga dapat diketahui hal-hal yang harus diadakan, ditinjau kembali, dipertahankan, diperbaiki atau ditingkatkan. Hasil penelitian ini merupakan bahan bagi pemerintah dalam menentukan program pengembangan lanjutan di Danau Toba yang efektif untuk meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). *Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk mengidentifikasi program penting apa saja yang harus ditunjukkan dalam suatu organisasi/kegiatan/aktifitas dalam memenuhi persepsi para pengguna jasa / konsumen.

Hasil dari penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian mengenai program akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat pencapaiannya berdasarkan oleh penyedia jasa berdasarkan persepsi konsumen. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor persepsi dengan skor harapan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi konsumen.

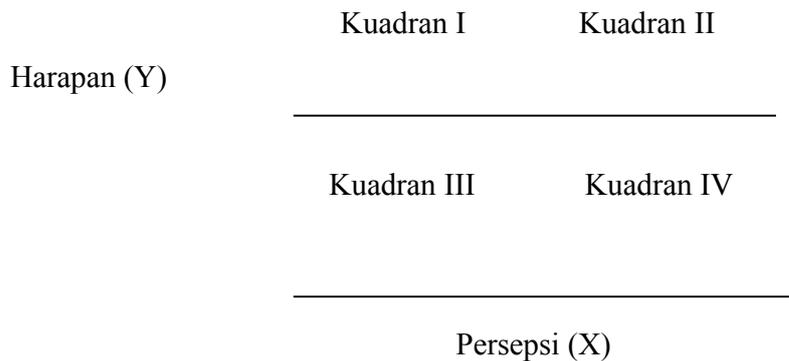
Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi importance – performance yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut :

Untuk sumbu X adalah total mean dari kuesioner persepsi dibagi dengan banyak kuesioner

Untuk sumbu Y adalah total mean dari kuesioner harapan dibagi dengan banyak kuesioner

Plot-plot data dibuat menurut nilai yang tertera pada mean persepsi dan mean harapan masing-masing item. Mean persepsi diletakkan pada sumbu x, mean harapan diletakkan pada sumbu y

Hasil akhir pengolahan data akan dimasukkan kedalam Diagram Kartesius sebagai berikut :



Adapun penjelasan dari diagram kartesius diatas adalah sebagai berikut :

1. Kuadran I (*Concentrate These*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (persepsi pencapaian masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang persepsinya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

3. Kuadran III (*Low Priority*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya persepsi mengenai pencapaiannya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang kurang diharapkan oleh pelanggan, dan dalam persepsi dinilai dilakukan berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini analisis IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung kawasan wisata Danau Toba dan pelayanan jasa yang dilakukan oleh pengelola maupun masyarakat sekitar. Kepuasan pelanggan dan pelayanan kerja dapat dikelompokkan ke dalam kuadran yang ada pada diagram kartesius untuk menentukan skalaprioritas yang digunakan untuk perbaikan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada wisatawan yang berkunjung ke Danau Toba.

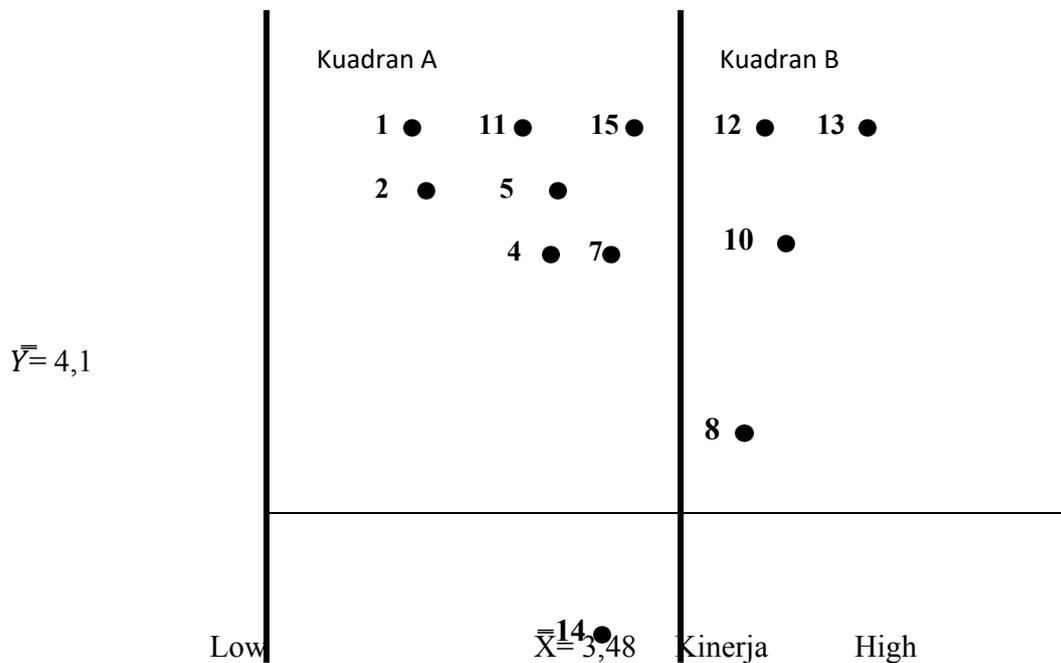
Berikut ini adalah tabel yang menyajikan koordinat tiap titik pada diagram kartesius.

Tabel Koordinat Tiap Variabel Dan Tingkat Kesesuaian

No	Indikator	Koordinat titik (X,Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kebersihan kawasan wisata Danau Toba	3,24 : 4,31	75,22
2	Ciri khas Destinasi Wisata Danau Toba	3,36 : 4,32	77,85
3	Fasilitas pendukung di Kawasan Danau Toba	3,38 : 3,30	82,46
4	Atraksi budaya di Kawasan Danau Toba	3,40 : 4,32	81,02
5	Jalan sebagai akses menuju destinasi wisata di kawasan Danau Toba	3,40 : 4,09	86,80
6	Ketersediaan listrik yang memadai	3,38 : 4,16	87,1
7	Ketersediaan air bersih	3,41 : 4,32	88,95
8	Ketersediaan jaringan komunikasi yang andal	3,52 : 4,19	80,65
9	Terminal yang bersih, aman dan nyaman	3,32 : 3,25	83,52
10	Ketersediaan sarana transportasi yang aman, bersih dan nyaman	3,55 : 4,07	89,17
11	Ketersediaan fasilitas penunjang seperti kuliner, toko souvenir, fasilitas keamanan, tempat parkir dan toilet yang bersih serta memadai	3,35 : 4,31	84,95
12	Ketersediaan hotel yang bersih, aman dan nyaman	3,53 : 4,31	90,92
13	Ketersediaan biro perjalanan	3,60 : 4,31	81,20
14	Ketersediaan alat transportasi lokal	3,40 : 3,35	85,13
15	Ketersediaan restoran yang memenuhi standar kebersihan dan kebutuhan wisatawan	3,42 : 4,31	83,93
	Rata-rata	3,48 : 4,15	84,00

Sumber: Data Primer diolah, 2021

DIAGRAM KARTESIUS



Dari diagram kartesius diatas diketahui bahwa:

1. Kuadran A , merupakan kuadran dengan prioritas tinggi atau pertama.

Dalam kuadran ini, variabel yang termasuk dalam kuadran A mempunyai prioritas utama untuk diperbaiki karena variabel yang berada pada kuadran ini mempunyai nilai kepentingan yang tinggi untuk diperbaiki agar memperoleh kenyamanan untuk masyarakat, sedangkan indikator yang berada pada kuadran ini yaitu, kebersihan kawasan wisata Danau Toba, ciri khas destinasi wisata Danau Toba, atraksi budaya, ketersediaan air bersih, Ketersediaan fasilitas penunjang seperti kuliner, toko souvenir, fasilitas keamanan, tempat parkir dan toilet yang bersih serta memadai, dan ketersediaan restoran yang memenuhi standar kebersihan dan kebutuhan wisatawan

2. Kuadran B, merupakan kuadran prestasi

Kuadran ini menjelaskan bahwa variabel yang termasuk dalam kuadran ini merupakan variabel yang memiliki kinerja baik yang telah dicapai oleh pengelola kawasan wisata Danau Toba menurut pengunjung. Variabel yang berada dalam kuadran ini yaitu, ketersediaan jaringan komunikasi yang handal, ketersediaan sarana transportasi yang aman, bersih dan nyaman, ketersediaan hotel yang bersih, aman dan nyaman, dan ketersediaan biro perjalanan. Variabel yang ada pada kuadran B merupakan tolak ukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola kawasan wisata Danau Toba, sehingga perlu dipertahankan oleh pengelola wisata.

3. Kuadran C, merupakan kuadran dengan prioritas rendah.

Hal tersebut dimaksudkan, variabel yang termasuk pada kuadran C dianggap prioritasnya rendah dan kurang penting bagi pengunjung kawasan wisata Danau Toba.. Variabel yang ada didalam kuadran ini yaitu fasilitas pendukung di Kawasan Danau Toba, terminal yang bersih, aman dan nyaman, dan ketersediaan alat transportasi lokal. Prioritas pada kuadran C dianggap rendah untuk diperbaiki karena variabel-variabel pada kuadran C juga sudah terjaga dan sudah dilaksanakan oleh pengelola dan masyarakat sekitar sehingga tidak perlu ditingkatkan menurut pengunjung kawasan wisata Danau Toba..

4. Kuadran D, merupakan kuadran dengan skala berlebihan

Maksud dari skala berlebihan yaitu karena variabel pada kuadran D ini dianggap oleh responden tidak penting untuk dilakukan, namun ternyata tetap dilakukan sehingga dirasa berlebihan. Hasil dari angket tidak menunjukkan adanya jawaban dari pengunjung kawasan wisata Danau Toba yang masuk kedalam kuadran D.

Pada analisis IPA, selain analisis dengan diagram Kartesius, prioritas utama juga dilihat melalui tingkat kesesuaian. Pada penelitian ini, tingkat Dalam analisis IPA selain prioritas utama yang ditentukan dalam kuadran, ditentukan juga dengan tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian dalam penelitian ini berada pada rentang 75,22% - 90,92%, dimana tingkat kesesuaian yang rendah merupakan skala prioritas yang utama harus diperbaiki dalam membangun destinasi wisata Danau Toba. Tingkat kesesuaian tinggi merupakan prestasi yang telah dilakukan oleh pengelola dan harus dipertahankan. Tingkat kesesuaian dengan nilai 75,22% adalah variabel tentang kebersihan kawasan wisata Danau Toba. Hal ini haruslah menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh pengelola kawasan wisata Danau Toba dalam upaya untuk dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung.

Penyebab rendahnya tingkat kebersihan itu dikarenakan masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat di sekitar kawasan Danau Toba dalam menjaga kebersihan lingkungan objek wisata. Hal ini sebenarnya telah lama menjadi perhatian pemerintah untuk dapat diperbaiki, namun sampai dengan saat ini hal tersebut masih belum berhasil diatasi. Tingkat kesadaran pengunjung untuk menjaga kebersihan juga masih kurang, terlihat dari beberapa destinasi yang ada di kawasan Danau Toba banyak berserakan sampah yang dibuang oleh pengunjung destinasi wisata tersebut.

Hasil interpretasi data diatas juga menunjukkan bahwa angka tingkat kesesuaian yang paling tinggi di kawasan wisata Danau Toba yaitu variabel ketersediaan hotel yang bersih, aman dan nyaman, dengan tingkat angka kesesuaian sebesar 90,92%. Angka ini menjadi angka tingkat kesesuaian paling tinggi diantara semua variabel dan dinilai dalam penelitian ini. Ini sejalan dengan kenyataan bahwa di berbagai kawasan wisata di Danau Toba telah banyak berdiri hotel-hotel baru yang menunjang kenyamanan wisatawan yang berkunjung ke kawasan wisata Danau Toba. Tingkat kesadaran pengelola hotel-hotel baru ini juga sangat tinggi dalam menjaga kebersihan hotelnya, hal mana yang selama ini menjadi salah satu keluhan wisatawan yang berkunjung ke Danau Toba, yaitu sulit untuk mendapatkan hotel yang bersih dan nyaman sesuai dengan kebutuhan wisatawan.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian ini beberapa kesimpulan yang bisa diambil adalah :

1. Masih cukup banyak hal-hal yang harus diperbaiki oleh pengelola kawasan wisata Danau Toba menurut persepsi pengunjung kawasan wisata Danau Toba
2. Ketersediaan jaringan komunikasi yang handal, ketersediaan sarana transportasi yang aman, bersih dan nyaman, ketersediaan hotel yang bersih, aman dan nyaman, dan ketersediaan biro perjalanan, telah memiliki persepsi yang positif dalam penilaian wisatawan yang berkunjung ke Danau Toba
3. Kebersihan kawasan wisata Danau Toba, ciri khas destinasi wisata Danau Toba, atraksi budaya, ketersediaan air bersih, Ketersediaan fasilitas penunjang seperti kuliner, toko souvenir, fasilitas keamanan, tempat parkir dan toilet yang bersih serta memadai, dan ketersediaan restoran yang memenuhi standar kebersihan dan kebutuhan wisatawan, adalah hal-hal yang membutuhkan pembenahan menurut persepsi wisatawan yang berkunjung ke Danau Toba
4. Kebersihan menjadi sektor yang paling rendah mendapatkan penilaian dari pengunjung Danau Toba. Destinasi Danau Toba akan mengalami kesulitan untuk meningkatkan jumlah wisatawan jika hal ini tidak mendapat perhatian serius dari pemerintah maupun pengelola pariwisata setempat
5. Ketersediaan hotel yang bersih dan nyaman menjadi nilai yang paling tinggi dalam persepsi wisatawan yang berkunjung. Hotel-hotel yang banyak baru berdiri sangat menjaga kebersihan sehingga memberikan persepsi yang positif bagi pengunjung kawasan wisata Danau Toba

DAFTAR PUSTAKA

- , Kamus Besar Bahasa Indonesia (online), Tersedia di kbbi.kemdikbud.go.id, Diakses 11 Mei 2020
- Azwar, S, 2013. Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Febryano, Indra Gumay dan Rusita, 2018. Persepi Wisatawan Dalam Pengembangan Wisata Pendidikan Berbasis Konservasi Gajah Sumatera, Jurnal Pengelolaan Sumber Daya Alam dan Lingkungan, Vol 8, No 3
- Hidayat, Marceilla, 2011. Strategi Perencanaan dan Pengembangan Objek Wisata (Studi Kasus Pantai Pangandaran Kabupaten Ciamis Jawa Barat, Tourism and Hospitality Essentials (THE) Journal, Vol 1, No 1, Hal 33
- Isdarmanto, 2017. Dasar-Dasar Kepariwisataan dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo
- Jupir, Maksimilianus Mari, 2013. Implementasi Kebijakan Pariwisata Berbasis Kearifan Lokal (Studi di Kabupaten Manggarai Barat), Journal of Indonesian Tourism and Development Studies, Vol 1, No 1

- Kawung, Aprilia Vira, Poluan, RJ dan Rondonuwu, Dwight M, 2016. Persepsi dan Sikap Wisatawan Terhadap Objek Wisata Bukit Kasih Kanonang di Kecamatan Kawangkoan Kabupaten Minahasa, *Jurnal Spasial : Perencanaan Wilayah Kota*, Vol 3, No 1
- Meider, (2018), Definisi Persepsi (Online), Tersedia : smart-pustaka.blogspot.com/2018/02/persepsi.html
- Mukhsin, Dadan, 2015. Strategi Pengembangan Kawasan Pariwisata Gunung Galunggung, *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, Vol 14, No 1
- Murti, Hestara Cahya dan Sujali, 2013. Persepsi Wisatawan Terhadap Pengembangan Objek Wisata Batang Dolphin Centre, *Jurnal Bumi Indonesia*, Vol 2, No 2
- Pitana, I. Gede dan Gayatri, Putu G, 2012. *Sosiologi Pariwisata*, Yogyakarta: Andi
- Sarwono, Jonathan, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiama, A Gima. 2011. *Ecotourism : Pengembangan Pariwisata berbasis konservasi alam*. Bandung : Guardaya Intimarta
- Sunaryo, Bambang. 2013. *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Yogyakarta : Gava Media
- Suwena, Widyatmaja. 2017. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*, Bali :Pustaka Larasan
- Swarbrooke, John & Horner,Susan 2012. *Pengembangan Pariwisata*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Timang, Vica Vanessa Sesaryo, Antariksa, Ismu Rini Dwi Ari, 2014. *Tourism Development Strategy of Buntula'bi Balusu Sub-Village, North Toraja Regency Based on Tourist Perception*, *Journal of Indonesia Tourism and Development Studies*, Vol 2, No 3
- Worlberg, (2017), Definisi Persepsi (Online), Tersedia: <http://smart-pustaka.blogspot.com/2017/02/persepsi.html>,
- Young, (2016), Definisi Persepsi (Online), Tersedia: <http://smart-pustaka.blogspot.com/2016/02/persepsi.html>.