



***EFFECTIVENESS OF USING TOURISM COMPANION APPLICATIONS IN RAGUNAN WILDLIFE PARK  
(EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PENDAMPING PARIWISATA DI KAWASAN TAMAN  
MARGASATWA RAGUNAN)***

**Aula Ramadhan, Vitha Octavanny, Riza Firmansyah**  
Universitas Pancasila, Indonesia

---

**Article Info**

Submitted:  
5 August 2024  
Accepted:  
5 November 2024  
Published:  
31 December 2024

**Corresponding Author:**

Aula Ramadhan  
[armdhn89@gmail.com](mailto:armdhn89@gmail.com)

**Abstract**

*This research aims to analyze usability testing and satisfaction factors for visitors who use the Ragunan Wildlife Park application and identify satisfaction levels based on the Customer Satisfaction Index (CSI). The method used in this research is descriptive with a quantitative approach with a sample of 100 respondents. The object of this research is Usability Testing and Visitor Satisfaction Factors. The research results show that the Ragunan Wildlife Park application is easy to use and meets user needs so that it meets the satisfaction of visitors who use the application. This is reinforced by the results of the CSI calculation with a value of 79.35%, which based on the CSI value index table is in the "SATISFIED" criteria. This shows that the majority of visitors who use the tourism companion application in the Ragunan Wildlife Park Area are satisfied with all the indicators used in this research.*

**Keywords:** *application, usability testing, visitor satisfaction factor, Taman Margasatwa Ragunan, Customer Satisfaction Index*

---

**PENDAHULUAN**

Teknologi merupakan salah satu hasil perkembangan zaman. Fenomena ini terlihat pada banyak perusahaan dan organisasi yang mulai memanfaatkan perkembangan teknologi, khususnya teknologi seluler untuk bersaing dalam mencapai tujuan. Pada dunia usaha khususnya sektor usaha pariwisata harus dapat memanfaatkan serta beradaptasi dengan teknologi yang terus berkembang dan ramai digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan konsumen, teknologi yang sangat digunakan manusia saat ini adalah internet. Kementerian Komunikasi dan Informatika mengatakan tren teknologi saat ini bergerak ke arah penggunaan aplikasi seluler.

Hal ini didukung dengan banyaknya pengguna layanan internet di Indonesia pada laporan *We Are Social*. Awal tahun 2024, tercatat 185,3 juta pengguna internet yang terdaftar dan aktif di Indonesia. Selain internet, *smartphone* termasuk salah satu teknologi yang banyak digunakan di Indonesia. Menurut Safaat dalam Rawong *et al.* (2024) *Smartphone* adalah perangkat telekomunikasi serbaguna. *Smartphone* sendiri bukanlah teknologi yang asing di Indonesia, pengguna *Smartphone* di Indonesia sangatlah banyak, menurut laporan data dari *We Are Social* pada tahun 2024, tercatat sebanyak 99.3% masyarakat di Indonesia dari rentang usia 16 sampai 64 tahun memiliki *Smartphone*. Melihat tingginya penggunaan *smartphone* di Indonesia banyak sektor yang memanfaatkan peluang tersebut, salah satunya sektor pariwisata yaitu Taman Margasatwa Ragunan.

Taman Margasatwa Ragunan yang terletak di Jakarta. Mengutip dari situs resmi, Taman Margasatwa Ragunan merupakan kebun binatang di Indonesia dengan luas mencapai 147 hektar dan dihuni lebih dari 2.009 satwa serta lebih dari 20.000 pohon menjadikan suasana di dalamnya menjadi sejuk dan rindang. Oleh karena itu, Taman Margasatwa Ragunan terus menjadi tempat rekreasi yang populer bersama keluarga dan orang-orang tercinta (Hidayatullah *et al.* 2023). Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah kunjungan yang meningkat setiap tahunnya, seperti pada tabel berikut.

Tabel 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta 2021 - 2023

Kunjungan Margasatwa Ragunan Tahun	Wisatawan	Taman
2021	2022	2023
784.639	6.551.846	5.608.380

Sumber: Badan Pusat Statistik DKI Jakarta

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan penulis menurut tabel 1.1 diketahui bahwa kunjungan wisatawan ke Taman Margasatwa Ragunan selama periode tahun 2021 – 2023 mengalami peningkatan. Kenaikan jumlah kunjungan dianggap sebagai tolak ukur terhadap keberhasilan suatu daya tarik wisata terutama pengaruh citra wilayah tujuan wisata (Rahmatin dan Mahagangga, 2016). Menurut Tabel 1 pada tahun 2023 jumlah kunjungan wisatawan ke Kebun Binatang Ragunan berdasarkan perhitungan yang dilakukan penulis menurun sebesar 14,4% dari tahun 2022 menjadi 5.608.380 kunjungan. Terjadinya penurunan kunjungan wisatawan menjadikan permasalahan bagi pengelola Taman Margasatwa Ragunan dikarenakan tidak mencapai target jumlah kunjungan yang ditetapkan adalah 6.800.000 kunjungan pada tahun 2023.

Berdasarkan data kunjungan diatas, untuk mengatasi permasalahan tersebut agar tidak terjadi penurunan kunjungan wisatawan di tahun mendatang. Pengelola Kebun Binatang Ragunan yang bekerja sama dengan PT. BANK DKI merilis aplikasi yang bernama Taman Margasatwa Ragunan pada 2 Juli 2023. Sampai penelitian ini dibuat aplikasi ini sudah diunduh sebanyak 100 ribu kali dengan total ulasan sebanyak 204 ulasan. Aplikasi ini diciptakan dengan tujuan membantu para pengunjung dalam mendapatkan informasi dan membantu para pengguna sebelum dan saat berkunjung di Kebun Binatang Ragunan.



Gambar 1. Aplikasi Taman Margasatwa Ragunan  
Sumber : Google Play Store

Sejak aplikasi Taman Margasatwa Ragunan dirilis pada 2 Juli 2023, pada Sabtu 13 April 2024 Republika.com melakukan riset bahwa jumlah orang yang datang ke Kebun Binatang Ragunan pada hari itu sebanyak 104.393 orang. Dengan rincian sebanyak 6.673 orang membeli tiket secara *Online* dan 97.720 orang membeli tiket secara *on-site* atau *offline*. Berdasarkan riset tersebut hanya 6.3% pengunjung yang membeli tiket secara *online* dari jumlah pengunjung. Rendahnya penggunaan aplikasi pendamping Taman Margasatwa Ragunan menimbulkan sebuah pertanyaan apakah aplikasi Taman Margasatwa Ragunan efektif untuk digunakan. Efektivitas dapat diukur menggunakan *usability testing*.

*Usability testing* atau pengujian kegunaan adalah tingkat pengukuran suatu sistem sejauh mana pengguna dapat menggunakan sistem untuk mencapai tujuannya, dan kemudahan penggunaan antarmuka sistem, serta menentukan skor kepuasan pengguna saat menggunakan produk (Supriyatna, 2018). *Usability* merupakan evaluasi sejauh mana pengguna merasa sistem mudah digunakan dan puas berdasarkan tujuan penggunaan sistem. Kegunaan sistem yang baik sangat penting bagi pengguna untuk terus menggunakan sistem. Ketika suatu sistem memiliki kegunaan yang tinggi, pengguna merasakan pengalaman pengguna yang optimal. *Usability testing* menganalisis interaksi antara pengguna dan sistem dengan tujuan mengidentifikasi aspek tertentu. (Putri et al. 2021). Menurut Putra dalam Asroni et al. (2024) Kata "*usability*" juga mengacu pada sebuah metode untuk mengukur kemudahan pemakaian selama proses penggunaan. Penentuan efektifitas dapat dilihat dari persentase jawaban dari data yang didapat, Ravianto (2014) didalam bukunya menjelaskan kriteria efektivitas yaitu:

1. Rasio < 40% adalah sangat tidak efektif
2. Rasio 40% – 59,99% adalah tidak efektif
3. Rasio 60% - 79,99% adalah cukup efektif
4. Rasio > 80% adalah sangat efektif

Selain *Usability Testing*, faktor kepuasan konsumen juga diukur guna mengetahui apa saja yang dapat membantu menaikkan kualitas produk dan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan konsumen.

Kepuasan merupakan emosi yang muncul karena membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan suatu produk dengan harapannya, termasuk perasaan

senang atau kecewa seseorang. Sebaliknya perasaan tidak puas muncul ketika hasil yang dicapai tidak sesuai dengan harapan konsumen (Kotler dalam Kasinem, 2021). Penjelasan di atas didukung oleh Sudaryono (2016). Ia menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi dari konsumen bahwa produk atau jasa yang dikonsumsi memberikan tingkat kepuasan yang kurang lebih dapat diterima. Lin dalam Van Daffa dan Ratnasari (2022) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil pengukuran produk dan layanan berdasarkan pengalaman pelanggan dan evaluasi keseluruhan terhadap pengalaman mengkonsumsi atau menggunakan produk tersebut. Oleh karena itu berdasarkan teori diatas dapat kita simpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah menggunakan suatu produk atau jasa dan dipengaruhi oleh harapan dan kenyataan tersebut.

Berdasarkan tinjauan pustaka diatas, penelitian ini memiliki identitasnya sendiri yaitu penelitian ini menggunakan *usability testing* dan faktor kepuasan konsumen untuk mengetahui keefektifitasan aplikasi pendamping pariwisata di Taman Margasatwa Ragunan.

## METODE

Penelitian ini bertujuan untuk menghitung tingkat keefektifitasan penggunaan aplikasi pendamping pariwisata di kawasan Taman Margasatwa Ragunan sehingga menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan cara pengumpulan data berupa kuesioner dan studi kepustakaan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah wisatawan yang berkunjung ke Taman Margasatwa Ragunan sedangkan sampel penelitian ini adalah pengunjung Kebun Binatang Ragunan yang menggunakan aplikasi Taman Margasatwa Ragunan secara individu maupun kelompok dipilih sebagai responden. Target audiensnya berusia 17 hingga 40 tahun dan berasal dari JABODETABEK dengan penentuan jumlah responden menggunakan rumus LEMESHOW yang menghasilkan 100 Responden. Kuesioner disebar secara langsung di kawasan Taman Margasatwa Ragunan dengan bantuan *Google Form*.

Penelitian ini juga menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) guna memperkuat hasil

temuan, adapun langkah yang harus dilakukan untuk mengetahui besaran jumlah CSI, antara lain:

Tabel 2. Kriteria Nilai CSI

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	X > 0.81	Sangat Puas
2	0.66– 0.80	Puas
3	0.51- 0.65	Cukup Puas
4	0.35 - 0.50	Kurang Puas
5	0.00 – 0.34	Tidak Puas

Sumber : Aritonang, 2005

Setelah nilai CSI terungkap kita hanya perlu menyesuaikan nilai dengan tabel diatas agar kita dapat menyimpulkan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa berdasarkan kriteria CSI.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Menentukan nilai CSI memerlukan hasil perhitungan dari *Weight Total* (WT) dan nilai maksimum dari skala likert yang digunakan di dalam penelitian. Rumus menghitung nilai CSI adalah:

$$CSI = \frac{WT}{\text{Nilai Max Skala Likert}}$$

Dengan menggunakan rumus diatas maka dapat diketahui tingkat kepuasan pengunjung Taman Margasatwa Ragunan yang menggunakan aplikasi pendamping pariwisata berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* adalah sebesar:

$$CSI = 317,40/4$$

$$CSI = 79,35\%$$

Berdasarkan Tabel 2 diatas maka hasil perhitungan nilai yang didapat masuk ke dalam kriteria “PUAS”, hal ini menunjukkan bahwa para pengunjung yang menggunakan aplikasi pendamping pariwisata di kawasan Taman Margasatwa Ragunan merasa Puas.

Berdasarkan data dari hasil perhitungan kuesioner penilaian Importance dan Satisfaction untuk mengetahui indikator apa saja yang menjadi kepuasan pengunjung yang menggunakan aplikasi pendamping pariwisata di kawasan Taman Margasatwa Ragunan. Berikut merupakan rekapitulasi perbandingan antara nilai Importance dan Satisfaction pengunjung yang menggunakan aplikasi pendamping pariwisata di

kawasan Taman Margasatwa Ragunan berdasarkan tabel dibawah ini.

Tabel 3. Definisi Operasional Variabel

NO.	PERTANYAAN	(MIS)	(MSS)
<b>Learnability</b>			
1.1	: Saya dengan mudah memahami tampilan aplikasi	3,25	3,22
1.2	: Saya dengan mudah mempelajari Sistem navigasi aplikasi	3,16	3,18
1.3	: Saya dengan mudah mempelajari bagaimana memesan tiket dari aplikasi	3,1	3,12
1.4	: Saya dengan mudah memahami sistem pembayaran tiket yang tersedia di aplikasi	3,17	3,21
1.5	: Saya dengan mudah mempelajari cara melihat berita dan promo di dalam aplikasi	3,19	3,18
1.6	: Saya dengan mudah mempelajari cara melihat peta satwa di dalam aplikasi	3,23	3,16
1.7	: Saya dengan mudah mempelajari cara melihat informasi satwa di dalam aplikasi	3,21	3,06
<b>Efficiency</b>			
2.1	: Saya dengan cepat mengakses fitur yang saya butuhkan di dalam aplikasi	3,22	3,22
2.2	: Aplikasi tidak memiliki penghambat (iklan) di dalamnya sehingga saya tidak terganggu dalam penggunaannya	3,18	3,21
2.3	: Saya dengan cepat memperoleh informasi dan berita yang ada di dalam aplikasi	3,2	3,22
<b>Memorability</b>			
3.1	: Saya dengan mudah untuk mengingat cara menggunakan aplikasi ini	3,21	3,23
3.2	: Saya dengan mudah masuk kembali ( <i>Log in</i> ) untuk mengakses aplikasi ini	3,14	3,08

3.3	⁂ Saya dengan mudah mengingat cara melakukan pemesanan tiket di aplikasi ini	3,19	3,21
3.4	⁂ Saya dengan mudah mengingat cara melakukan pembayaran di aplikasi ini	3,19	3,2
<b>Error</b>			
4.1	⁂ Aplikasi ini memiliki pendeteksi kesalahan	3,18	3,11
4.2	⁂ Selama saya menggunakan aplikasi ini tidak pernah mengalami masalah	3,15	3,22
4.3	⁂ Jika terjadi kesalahan pengguna dapat mengatasi melalui fitur pendeteksi kesalahan	3,16	3,14
<b>Satisfaction</b>			
5.1	⁂ Aplikasi menyenangkan untuk digunakan	3,22	3,17
5.2	⁂ Pengguna merasa puas dengan seluruh fitur yang ada di aplikasi	3,2	3,05
5.3	⁂ Aplikasi aman untuk digunakan	3,15	3,27
<b>Kualitas Produk</b>			
1.1	⁂ Aplikasi ini memudahkan saya untuk berkunjung ke Taman Margasatwa Ragunan	3,12	3,21
1.2	⁂ Desain aplikasi sangat berpengaruh dalam kenyamanan penggunaan	3,22	3,25
1.3	⁂ Fitur keamanan yang disediakan di aplikasi memadai	3,2	3,22
<b>Kualitas Pelayanan</b>			
2.1	⁂ Aplikasi menyediakan fitur <i>Customer Service</i>	3,14	3,2
2.2	⁂ Penanganan keluhan pengguna cepat ditanggapi oleh <i>Customer Service</i>	3,25	3,11
2.3	⁂ Sistem pelayanan pembayaran yang tersedia mempermudah pengguna	3,08	3,2
<b>Citra Emosional</b>			
3.1	⁂ Saya memiliki perasaan nyaman setelah memesan tiket melalui aplikasi ini	3,18	3,06
3.2	⁂ Saya memiliki perasaan antusias setelah memesan tiket melalui aplikasi ini	3,28	3,18

3.3	⁂ Saya memiliki rasa untuk menggunakan kembali aplikasi ini	3,17	3,2
<b>Harga</b>			
4.1	⁂ Harga tiket yang ditawarkan aplikasi ini terjangkau	3,2	3,17
4.2	⁂ Harga tiket yang ditawarkan aplikasi ini stabil dan tidak berubah	3,19	3,15
4.3	⁂ Harga tiket dapat dilihat dengan jelas	3,19	3,18
<b>Biaya</b>			
5.1	⁂ Biaya administrasi pemesanan melalui aplikasi terjangkau	3,14	3,23
5.2	⁂ Biaya administrasi sepadan dengan apa yang didapatkan	3,13	3,11
5.3	⁂ Lama waktu untuk menggunakan aplikasi sepadan dengan apa yang didapatkan	3,17	3,16

Berdasarkan tabel di atas, pernyataan dengan kode b3.2 bobot harapan/Importance pada atribut Citra Emosional memiliki nilai tertinggi yaitu di angka 3,28 dengan pernyataan berupa “Saya memiliki perasaan antusias setelah memesan tiket melalui aplikasi ini.” Hal tersebut dikarenakan tujuan dari pengunjung yang menggunakan aplikasi pendamping pariwisata di kawasan Taman Margasatwa Ragunan adalah untuk meningkatkan antusias pengguna saat berkunjung di kawasan Taman Margasatwa Ragunan. Hal ini sesuai dengan teori menurut Lupiyoadi dalam Rosita et al. (2016) citra emosional adalah rasa atau perasaan yang muncul sehingga membuat konsumen puas.

Hal ini dapat menjadi masukan untuk pihak pengelola dan pihak pengembang aplikasi Taman Margasatwa Ragunan untuk tetap menjaga tingkat kepuasan pengguna dengan cara memperbaharui aplikasi dan memperbaharui informasi secara berkala.

Berdasarkan tabel di atas, pernyataan dengan kode b2.3 bobot harapan/Importance pada atribut Kualitas Pelayanan memiliki nilai terendah yaitu di angka 3,08 dengan pernyataan berupa “Sistem pelayanan pembayaran yang tersedia mempermudah pengguna”. Hal tersebut berkaitan dengan hanya tersedia nya dua pilihan metode pembayaran yang ada di dalam aplikasi yaitu transfer Bank DKI dan Qris Bank DKI. Hal ini sesuai dengan teori menurut Lupiyoadi dalam Rosita et al. (2016) Konsumen akan

merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

Hal ini dapat menjadi masukan untuk pihak pengelola dan pihak pengembang aplikasi Taman Margasatwa Ragunan untuk menambahkan sistem pelayanan pembayaran agar lebih bervariasi dengan cara bekerja sama dengan lebih banyak penyedia layanan pembayaran seperti metode Qris Gerbang Pembayaran Negara (GPN), transfer bank swasta atau nasional, dompet elektronik (GoPay, Shopee Pay, Dana, dll) bahkan aplikasi penyedia kebutuhan perjalanan seperti Traveloka dan Tiket.com.

Berdasarkan tabel di atas, pernyataan dengan kode a5.3 bobot kepuasan/Satisfaction pada atribut Satisfaction memiliki nilai tertinggi yaitu di angka 3,27 dengan pernyataan berupa "Aplikasi aman untuk digunakan". Para pengguna yang menggunakan aplikasi pendamping pariwisata di Kawasan Taman Margasatwa Ragunan merasakan rasa aman dikarenakan adanya perlindungan kebijakan dan privasi serta cara mendapatkan aplikasi didapat dari pihak terpercaya yaitu di Google Play Store. Hal ini sesuai dengan teori menurut Nielsen dalam Sibarani (2021) keamanan aplikasi diatur berdasar kebijakan yang berlaku dan aplikasi yang aman dapat berasal dari sumber yang dipercaya.

Hal ini dapat menjadi masukan untuk pihak pengelola dan pihak pengembang aplikasi Taman Margasatwa Ragunan untuk tetap menjaga keamanan data pengguna dengan cara mengikuti perkembangan dan kebijakan yang berlaku di Google Play Store. Pihak pengembang juga dapat segera merilis Aplikasi Taman Margasatwa Ragunan di perangkat berbasis IOS guna untuk menjangkau lebih banyak pengguna dikarenakan menurut data dari We Are Social (2024) terdapat 11,64% pengguna IOS dari total populasi penduduk di Indonesia.

Berdasarkan tabel di atas, pernyataan dengan kode a5.2 bobot kepuasan / Satisfaction pada atribut Satisfaction memiliki nilai terendah yaitu di angka 3,05 dengan pernyataan berupa "Pengguna merasa puas dengan seluruh fitur yang ada di aplikasi". Hal tersebut berkaitan dengan sedikitnya satwa yang ada di dalam menu informasi satwa dan menu peta satwa, sehingga informasi yang seharusnya bisa didapat dari aplikasi harus dicari wisatawan di luar aplikasi. Hal ini sesuai dengan teori menurut Nielsen dalam Sibarani (2021) kepuasan pengguna aplikasi merupakan kunci dari

kesuksesan sebuah aplikasi. Hal ini dapat menjadi masukan untuk pihak pengelola dan pihak pengembang aplikasi Taman Margasatwa Ragunan untuk melakukan pembaharuan aplikasi dengan memasukkan seluruh satwa yang ada di Kebun Binatang Ragunan beserta informasi umum tentang satwa dan lokasi nya ke dalam aplikasi melalui pembaharuan aplikasi selanjutnya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang menganalisis tingkat kepuasan pengunjung yang menggunakan aplikasi pendamping pariwisata Taman Margasatwa Ragunan berdasarkan analisa *Customer Satisfaction Index* (CSI) ditemukan bahwa nilai kepuasan pengunjung berada pada kriteria "PUAS" hal ini dibuktikan dengan nilai CSI sebesar 79,35%. Hal ini berarti mayoritas pengunjung yang menggunakan aplikasi pendamping pariwisata di kawasan Taman Margasatwa Ragunan sudah merasa puas dengan semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Meskipun nilai CSI dari tingkat kepuasan pengunjung sudah mencapai lebih dari 79%, masih terdapat beberapa kepentingan atau harapan pengunjung yang belum dapat terpenuhi sehingga perlu dilakukan perbaikan. Adapun beberapa indikator tersebut adalah mengenai sedikitnya layanan pembayaran yang tersedia dan belum lengkapnya fitur informasi serta peta satwa yang ada di Kebun Binatang Ragunan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aritonang, R.L., 2005. *Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Gramedia.*
- Asroni, O., Pratama, I. W. P., Sudarsana, I. P. E., Peong, H. K., & Innuddin, M. (2024). Penerapan Usability Testing Dengan Menggunakan Metode Retrospective Think Aloud Untuk Pengukuran Tingkat Kebergunaan Aplikasi Wisata Labuan Bajo. *Jati (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(2), 2130-2137.
- Hidayatullah, A., Pireno, F. H., & Amanda, F. P. (2023). Survei Kemenarikan Taman Margasatwa Ragunan bagi Pengunjung. *Syntax Idea*, 5(11), 2067-2082.
- Kasinem, K. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit

- Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- Putri, G. A. A., & Sasmita, G. M. A. AS. Evaluasi Usability User Interface Website Menggunakan Metode Usability Testing Berbasis ISO 9241-11 (Studi Kasus PT. X). *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer*, 2(3), 439-447.
- Ragunanzoo. (2024). *Sejarah Singkat Taman Margasatwa Ragunan*. <https://ragunanzoo.jakarta.go.id/>. diakses 10 Mei 2024
- Rahmatin, L. S., & Mahagangga, I. G. A. O. (2016). Wisata Museum Berbasis Edutainment Di Jawa Timur Park Kota Batu, Jawa Timur. *Jurnal Destinasi Pariwisata* ISSN, 2338, 8811.
- Ravianto, J. (2014). Produktivitas dan pengukuran. *Jakarta: Binaman Aksara*.
- Rawong, N., Valencio, V., & Bestra, F. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Handphone Samsung Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Kota Palembang. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(6).
- Rosita, R., Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(1).
- Sibarani, A. J. (2021). Usability and user satisfaction rate evaluation on e-learning application from student's perspective using Nielsen usability method. *JURNAL INFOTEL*, 13(3), 120-127.
- Sudaryono, D. (2016). Manajemen Pemasaran teori dan implementasi. *Yogyakarta: Andi*.
- Supriyatna, A. (2018). Penerapan Usability Testing Untuk Pengukuran Berbasis Web Pada SMK Purnama 2 Banyumas.
- Van Daffa, K., & Ratnasari, I. (2022). Pengaruh citra destinasi dan promosi terhadap kepuasan wisatawan di Puncak Sempur Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(1), 362-372.
- We Are Social. (2024). *DIGITAL 2024*. <https://wearesocial.com/id/blog/2024/01/digital-2024/>. Diakses 29 Maret 2024
- Yakup AP. 2019. Pengaruh Sektor Pariwisata terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia [tesis]. Surabaya (ID): Univesitas Airlangga.