

PENGARUH PENERAPAN CHSE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL

Jeffry Sudirja¹, Lisa Limantara²

¹Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti, jeffry.sudirja@stptrisakti.ac.id

²Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti, lisalimantara@stptrisakti.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability*) terhadap loyalitas pelanggan Taman Impian Jaya Ancol. Jenis penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung Taman Impian Jaya Ancol yang berkunjung ke Taman Impian Jaya Ancol di masa pandemi COVID-19 pada periode tahun 2020-2021 berjumlah 5.600.369 orang. Dengan menggunakan rumus slovin maka jumlah sampel adalah 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan *google form*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Hasil penelitian didapatkan nilai *mean* untuk penerapan CHSE yakni 3.28 dalam kategori sangat baik. Loyalitas Pelanggan Taman Impian Jaya Ancol dengan *mean* 3.05 dalam kategori baik. Penerapan CHSE di Taman Impian Jaya Ancol sangat baik. Para pengunjung dapat melihat dari kesiapan Taman Impian Jaya Ancol dalam pelaksanaannya. Loyalitas Pelanggan di Taman Impian Jaya Ancol baik, terutama dikarenakan banyaknya fasilitas atraksi yang dimiliki Ancol. Meskipun Penerapan CHSE mempengaruhi loyalitas pelanggan Taman Impian Jaya Ancol hanya sebesar 31.9% namun hal ini menunjukkan pengunjung Taman Impian Jaya Ancol akan suka mengunjungi destinasi wisata ketika merasa tidak takut, tenang, aman dan terhindar dari penyakit menular juga bebas dari tindakan kejahatan dan disimpulkan bahwa semakin baiknya penerapan CHSE maka semakin tinggi loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Penerapan CHSE, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of implementing CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability) on customer loyalty at Taman Impian Jaya Ancol. This type of research uses descriptive data analysis with a quantitative approach with a simple regression analysis method. The population in this study was the Ancol Dreamland Park visitors who visited Ancol Dreamland during the COVID-19 pandemic in the 2020-2021 period totaling 5,600,369 people. By using the Slovin formula, the number of samples is 100 respondents. Collecting data using a questionnaire with google form. Sampling technique using accidental sampling. The results of the study showed that the mean value for the application of CHSE was 3.28 in the very good category. Taman Impian Jaya Ancol Customer Loyalty with a mean of 3.05 in the good category. The implementation of CHSE in Ancol Dreamland is very good. The visitors can see from the readiness of Ancol Dreamland Park in its implementation. Customer loyalty at Taman Impian Jaya Ancol is good, mainly due to the many attraction facilities owned by Ancol. Although the implementation of CHSE affects the loyalty of Taman Impian Jaya Ancol customers by only 31.9%, this shows that Taman Impian Jaya Ancol visitors will like to visit tourist destinations when they feel not afraid, peaceful, safe and free from infectious diseases and

free from crime and it is concluded that the more The better the implementation of CHSE, the higher the customer loyalty.

Keywords: CHSE Implementation, Customer

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 dengan penerapan PSBB/PPKM ini berdampak besar terhadap pariwisata secara global, tidak terlepas juga berdampak terhadap destinasi wisata di Jakarta (Nariswari & Putra, 2021). Pemerintah melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) Republik Indonesia menerbitkan sertifikasi protokol berbasis Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability (CHSE) yang berfungsi sebagai jaminan kepada wisatawan dan masyarakat bahwa produk dan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi protokol kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di masa pandemi COVID-19 ini (kemenparekraf.go.id, 2021).

Sertifikasi CHSE adalah proses pemberian sertifikasi kepada Usaha Pariwisata, Destinasi Pariwisata, dan Produk Pariwisata lainnya yang memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan. Sertifikasi CHSE berfungsi sebagai jaminan kepada wisatawan dan masyarakat bahwa produk dan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi protokol kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di masa pandemi COVID-19 ini (kemenparekraf.go.id, 2021).

PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk (PJAA) sebagai Perusahaan yang bergerak di bidang rekreasi, resor dan properti ikut terdampak dengan badai pandemi covid 19. Dalam rangka mengurangi dampak penyebaran Covid-19, sejak Maret 2020, unit rekreasi yang merupakan menjadi pendapatan utama Perusahaan ini mengalami penutupan operasional selama kurang lebih 6 bulan termasuk dalam masa libur sekolah, Lebaran, Natal dan Tahun Baru yang menjadi masa panen tempat rekreasi.

Tahun 2020 merupakan tahun yang berat bagi industri sektor rekreasi, begitupun Jaya Ancol yang selama ini mempunyai *backbone* pendapatan dari sektor rekreasi juga terkena dampak yang signifikan. Tercatat selama tahun 2020 kunjungan ke kawasan wisata Taman Impian Jaya Ancol anjlok 76% dari 18 juta pengunjung menjadi 4,5 juta pengunjung. Begitu pula dengan wahana-wahana yang berada di dalam kawasan Taman Impian Jaya Ancol seperti Dunia Fantasi, Sea World Ancol, Ocean Dream Samudra, dan Atlantis Water Adventures juga ikut mengalami penurunan signifikan sebagai imbas ditutupnya tempat wisata pada masa PSBB maupun PPKM. Untuk dapat bertahan dimasa pandemi, Manajemen melakukan beberapa hal untuk melakukan efisiensi *cashflow* diantaranya dengan penerapan strategi *basic cost*, dimana biaya yang dikeluarkan hanya yang benar-benar untuk keselamatan pengunjung, penjadwalan ulang semua proyek dan fokus untuk penyelesaian proyek Symphony of The Sea (kawasan pantai timur). Serta percepatan sertifikasi CHSE.

Selain itu Perseroan telah mencanangkan inisiatif transformasi bisnis secara menyeluruh sebagai respon terhadap beragam perubahan lokal dan global yang terjadi sangat cepat termasuk Pandemi COVID 19.

Dengan penerapan CHSE pada destinasi wisata membuat masyarakat merasa lebih yakin untuk datang ke tempat wisata tersebut (Wicaksono & Suradi, 2021). Dengan penerapan CHSE pada destinasi wisata maka mampu melihat tingkat loyalitas pelanggan untuk berkunjung kembali (Arlinda & Sulistyowati, 2021). Yang menjadi tantangannya adalah pengelola destinasi wisata harus mampu mengimplementasikan poin standarisasi CHSE dengan maksimal. Dimana, loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan,

karena dengan mempertahankan pelanggan berarti mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh tentang “**PENGARUH PENERAPAN CHSE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL**”. Tujuan dari Penelitian ini adalah Untuk menjelaskan dan menggambarkan Pengaruh penerapan CHSE terhadap loyalitas pelanggan di Taman Impian Jaya Ancol.

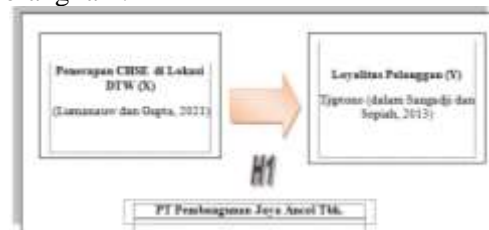
KAJIAN LITERATUR Penerapan CHSE

Sertifikasi *cleanliness, health, safety, and environment sustainability* (CHSE); dalam bahasa Indonesia yaitu kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan (kemenparekraf.go.id, 2021). Tujuan penerapan protokol CHSE (Tandilino, 2021) adalah: (1) Peningkatan kesadaran masyarakat Indonesia dan dunia terhadap kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang memiliki pengaruh besar terhadap COVID-19; (2) Mempersiapkan dunia pariwisata dalam memberikan jaminan atas kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan yang tinggi akan produk dan pelayanan kepada wisatawan; (3) Mengembalikan daya tarik wisatawan terhadap suatu destinasi wisata yang menerapkan protokol CHSE; (4) Sebagai panduan praktis bagi daya tarik wisata dalam mempersiapkan produk pariwisata dan pelayanan yang bersih, aman, serta ramah lingkungan. Dalam Lumanaw dan Gupta (2021), indikator penerapan CHSE pada lokasi daya tarik wisata adalah pintu masuk, loket, penyelenggaraan kegiatan wisata, fasilitas dan area publik, pintu keluar.

Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan adalah komitmen yang dipegang secara mendalam yang dilihat dari kecenderungan pelanggan untuk membeli atau mendukung kembali sebuah produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih (Kotler & Keller, 2013).

Loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang (Tjiptono, 2016). Faktor-faktor/indikator yang mempengaruhi loyalitas pelanggan meliputi (Sangadji & Sopiah, 2013): (1) Pembelian ulang; (2) Kebiasaan mengkonsumsi merek; (3) Selalu menyukai merek tersebut; (4) Tetap memilih merek tersebut; (5) Yakin bahwa merek tersebut yang terbaik; (6) Merekomendasikan merek tersebut pada orang lain.



Sumber : Dokumen Penelitian (2022)

Gambar 1. Kerangka Pikir

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung Taman Impian Jaya Ancol yang pernah berkunjung ke Taman Impian Jaya Ancol di masa pandemi COVID-19 pada periode tahun 2020-2021. Jumlah kunjungan wisatawan dari data Badan Pusat Statistik tahun 2020-2021 adalah 5.600.369 orang (Badan Pusat Statistik, 2020). Dengan menggunakan rumus slovin didapatkan jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel responden. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober, November, dan Desember 2021. Pengumpulan data dilakukan secara online melalui media angket atau kuesioner dengan menggunakan *google form* pada bulan November 2021. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling yaitu responden yang kebetulan bertemu dengan peneliti (Notoatmodjo, 2010). Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS dengan analisis data menggunakan Uji Validitas setiap Variabel dan Uji Reliabilitas serta

mengukur pengaruh menggunakan Koefisien determinasi.

PEMBAHASAN

Profil PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk.

PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk adalah sebuah badan usaha milik daerah Jakarta yang bergerak di bidang pengembangan properti. Properti utama dari perusahaan ini terletak di Ancol, Jakarta Utara.

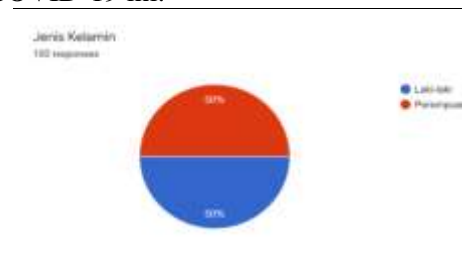
Pada tahun 1966, Gubernur DKI Jakarta, Ali Sadikin, membentuk Badan Pelaksana Pembangunan (BPP) Proyek Ancol untuk melakukan seluruh pekerjaan yang terkait dengan pengembangan kawasan wisata Ancol. Pengembangan Ancol lalu dimulai dengan reklamasi. Pada tanggal 19 Oktober 1966, Pemerintah DKI Jakarta resmi menunjuk PT Pembangunan Ibu Kota Jakarta Raya (kini PT Pembangunan Jaya) sebagai BPP Proyek Ancol. Pada tanggal 10 Juli 1992, badan hukum BPP Proyek Ancol resmi diubah menjadi perseroan terbatas dengan nama "PT Pembangunan Jaya Ancol", dengan 80% sahamnya dipegang oleh Pemprov DKI Jakarta, sementara sisanya dipegang oleh PT Pembangunan Jaya.

Perusahaan ini lalu juga merevitalisasi Gelanggang Renang Ancol dan Gelanggang Samudra Ancol masing-masing menjadi Atlantis Water Adventures dan Ocean Dream Samudra. Pada tahun 2011, perusahaan ini mengalihfungsikan Padang Golf Ancol menjadi Ocean Ecopark, dan pada tahun 2012, perusahaan ini berekspansi ke bisnis MICE dengan mendirikan Ecovention yang memiliki ruang serbaguna seluas 4.000 meter persegi. Pada tanggal 22 Desember 2021, lahan milik perusahaan ini di kawasan Ancol ditetapkan sebagai lokasi pembangunan Sirkuit Internasional e-Prix Jakarta.

Taman Impian Jaya Ancol (TIJA) memiliki luas area 577 Ha; tempat rekreasi terbesar dan terintegrasi, dengan obyek wisata sebagai berikut: Pantai Ancol; Dunia Fantasi; Allianz Ecopark; *Sea World*; *Atlantis Water Adventure*; *Ocean Dream Samudra*; Hotel dan *convention center*;

Properti; Pasar seni; Tempat kuliner; Kereta gantung (gondola); Arena bowling.

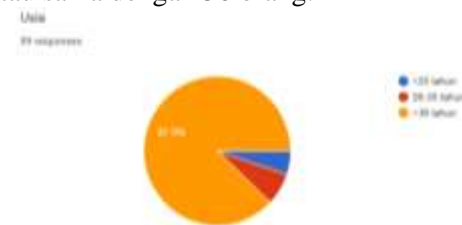
Pada 18 Desember 2020 Taman Impian Jaya Ancol telah mendapatkan sertifikasi protokol Kesehatan berbasis CHSE yang diterbitkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. Penyerahan sertifikat diserahkan oleh pihak Kemenparekraf dan Sucofindo. Taman Impian Jaya Ancol memperoleh sertifikasi CHSE dengan kategori Daya Tarik Wisata. Manajemen Ancol berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan terbaik, sehat, aman dan nyaman untuk seluruh pengunjung di masa pandemi COVID-19 ini.



Sumber : Data Penelitian (2022)

Gambar 2. Grafik Profil Responden

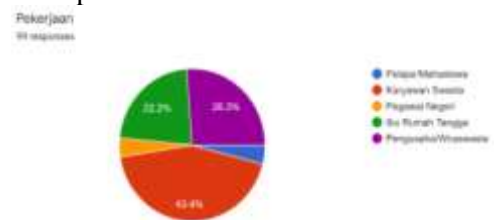
Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin terbagi sama rata. Responden laki-laki sejumlah 50% atau sama dengan 50 orang, dan responden perempuan juga 50% atau sama dengan 50 orang.



Sumber : Data Penelitian (2022)

Gambar 3. Grafik Profil Responden

Responden terbanyak yang mengisi kuesioner ini yaitu responden dengan kelompok usia diatas 36 tahun.



Sumber : Data Penelitian (2022)

Gambar 4. Grafik Profil Responden

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak yang mengisi

kuesioner ini yaitu responden dengan kelompok pekerjaan karyawan swasta.

Tabel 1. Uji Validitas Variabel Penerapan CHSE

Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel
X1	0,466	0,197
X2	0,578	0,197
X3	0,585	0,197
X4	0,739	0,197
X5	0,752	0,197
X6	0,828	0,197
X7	0,824	0,197
X8	0,692	0,197
X9	0,794	0,197
X10	0,593	0,197
X11	0,818	0,197
X12	0,746	0,197
X13	0,684	0,197
X14	0,726	0,197
X15	0,832	0,197
X16	0,799	0,197
X17	0,821	0,197
X18	0,786	0,197
X19	0,640	0,197
X20	0,838	0,197
X21	0,822	0,197
X22	0,866	0,197
X23	0,840	0,197
X24	0,823	0,197

Sumber: Data diolah (2022)

Sesuai dengan metode analisis data maka dapat disimpulkan bahwa dari 24 pernyataan variabel X (penerapan CHSE), seluruh indikator pernyataan dikatakan valid sesuai dengan dasar dalam uji validitas yakni jika r (hitung) > r (tabel), sehingga layak untuk dianalisa lebih lanjut.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan

Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel
Y1	0,418	0,197
Y2	0,476	0,197
Y3	0,391	0,197
Y4	0,451	0,197
Y5	0,532	0,197
Y6	0,337	0,197
Y7	0,465	0,197
Y8	0,392	0,197

Y9	0,488	0,197
Y10	0,451	0,197
Y11	0,431	0,197
Y12	0,330	0,197

Sumber: Data diolah (2022)

Pada tabel diatas dapat dilihat hasil nilai variabel Y seluruh indikator r (hitung) memiliki nilai lebih besar daripada r (tabel) yakni 0,197. Maka dapat disimpulkan bahwa dari 12 pernyataan variabel Y (loyalitas pelanggan), seluruh indikator pernyataan dikatakan valid sesuai dengan dasar dalam uji validitas yakni jika r (hitung) > r (tabel), sehingga layak untuk dianalisa lebih lanjut.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cornbach's Alpha	Nilai Alpha
X	0,966	0,60
Y	0,713	0,60

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel di bawah ini nilai Cornbach's Alpha atas variabel Loyalitas Pelanggan dengan jumlah 12 pernyataan mendapatkan nilai 0,713. Maka sesuai dengan kriteria Cornbach's Alpha apabila nilainya antara 0,61 – 0,80 masuk dalam kriteria reliabel.

Tabel 4. Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Standar Error
0,565	0,319	0,312	4,188

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas hasil variabel X penerapan CHSE memiliki hubungan dengan variabel Y loyalitas pelanggan sebesar 0,565 dan sesuai dalam Tabel Tingkatan Korelasi berada pada interval 0,40 – 0,599 yakni tingkatan sedang. Kemudian diketahui Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,319 yang artinya nilai pengaruh variabel penerapan CHSE terhadap loyalitas pelanggan sebesar 31,9% dan sisanya sejumlah 68,1% dipengaruhi oleh variabel lain namun tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 5. Uji Hipotesis

Coefficien t	Standar Error	t statistik	P Value	
Intercept	15,935	3,071	5,189	0,0114
X	0,262	0,039	6,777	0,0001

Sumber: Data diolah (2022)

Nilai df (degree of freedom) dengan rumus $df = n - 2$, maka menjadi $df = 100 - 2 = 98$. Nilai df penelitian ini adalah 98, dapat dilihat nilai t-tabel atas nilai df 98 yaitu sebesar 1,66055. Pada tabel 5 diatas terlihat bahwa t-hitung memiliki nilai 6,777 yang artinya nilai tersebut lebih besar dari 1,66055 (t-hitung > t-tabel); dan P Value $0.00 < \text{nilai signifikan } 0,05$; maka hipotesis diterima (H_0 ditolak dan H_1 diterima). Hasil uji ini dapat dibaca bahwa Variabel Penerapan CHSE (X) memiliki pengaruh terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) di Taman Impian Jaya Ancol.

Pada penelitian ini penerapan CHSE memiliki pengaruh terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan di Taman Impian Jaya Ancol. Hal ini disebabkan karena Program penerapan CHSE dilakukan untuk mengurangi tingkat penyebaran Covid-19 dan memastikan keamanan pengunjung di Taman Impian Jaya Ancol. Kesadaran pengunjung terlihat dari mereka selalu menggunakan masker dan di depan pintu masuk destinasi wisata langsung mencuci tangan dengan memakai hand sanitizer serta memeriksa suhu tubuh yang telah disediakan oleh Taman Impian Jaya Ancol. Kemudian pengunjung menjaga jarak 1 Meter dan menghindari kerumunan pada saat masuk ke destinasi wisata juga membuang sampah pada tempatnya guna menjaga kondisi lingkungan agar bersih, nyaman dan asri. Hal itu menunjukkan bahwa pengunjung Taman Impian Jaya Ancol akan suka mengunjungi destinasi wisata ketika merasa tidak takut, tenang, aman dan terhindar dari penyakit menular juga bebas dari tindakan kejahatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arlinda & Sulistyowati (2021) dan Prayudi (2020) .

PENUTUP

Hasil penelitian pengaruh penerapan CHSE terhadap loyalitas pelanggan Taman Impian Jaya Ancol menunjukkan sebesar

31.9%. ini dipengaruhi oleh faktor utama yaitu Nama besar Taman Impian Jaya Ancol yang sangat baik sehingga pengunjung sudah percaya dengan destinasi wisata tersebut dalam melaksanakan penerapan CHSE.

Beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi institusi adalah disediakan pula cara pembelian tiket yang mudah yaitu dengan scan QR code saat di pintu masuk, lalu mengisi sedikit data saja. Ini sangat berguna bagi para calon pengunjung yang kurang paham akan teknologi dan penerapan CHSE dapat dibuat sedikit menarik dengan cara pembagian masker satu orang satu lembar di pintu masuk.

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan mempertimbangkan serta meneliti variabel lainnya yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Taman Impian Jaya Ancol, seperti penerapan harga, penerapan peraturan pemerintah untuk new normal pasca Covid-19, sehingga penelitian ini bisa lebih lengkap dan lebih luas.

REFERENSI

- Arlinda, F., & Sulistyowati, R. (2021). Pengaruh Penerapan Program Adaptasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment) Terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri di Era New Normal Serta Dampaknya Pada Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(3), 1404-1416.
- Badan Pusat Statistik. (2020). Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Obyek Wisata Unggulan Menurut Lokasi di DKI Jakarta 2019-2021. Diakses Pada 21 Maret 2022, dari <https://jakarta.bps.go.id/indicator/16/777/1/jumlah-kunjungan-wisatawan-ke-obyek-wisata->

- unggulan-menurut-lokasi-di-dki-jakarta.html*
- kemendagri.go.id. (2021). Syarat dan Ketentuan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability). Diakses Pada 21 Januari 2022, dari <https://chse.kemendagri.go.id/syarat-ketentuan>
- kemendagri.go.id. (2021). 8 Sektor Parekraf Telah Tersertifikasi CHSE Diakses Pada 21 Januari 2022, dari <https://kemendagri.go.id/berita/8-Sektor-Parekraf-Telah-Tersertifikasi-CHSE>.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lumanauw, N., & Gupta, G. B. W. (2021). Implementasi Protokol CHSE Daya Tarik Wisata di Desa Wisata Bongan. *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 4(2), 195–210.
- Nariswari, M. A. S., & Putra, I. B. W. (2021). Implikasi Kebijakan Psbb Dan Protokol Kesehatan Covid-19 Terhadap Minat Wisatawan Berkunjung Ke Bali. *E-Journal Ilmu Hukum Kertha Desa*, 9(5), 45-57.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Prayudi, M. A. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Nusantara: Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 3(2), 14-20.
- Sangadji, E.M., & Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertasi: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tandilino, S. B. (2021). Sustainable (CHSE) Dalam Era Normal Baru Pada Destinasi Pariwisata Kota Kupang. *TOURISM: Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, And MICE*, 3(02), 62–68.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Wicaksono, A., & Suradi. (2021). Penerapan Protokol CHSE di Kawasan Wisata Kecamatan Dlingo Kabupaten Bantul. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 15(2), 79-88.

BIODATA PENULIS

Jeffry Sudirja, sebagai Dosen Prodi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti.

Lisa Limantara, sebagai Mahasiswa Prodi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti.