

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN IBADAH HAJI PEMERINTAH DI SULAWESI BARAT

Penulis 1 : Nurfitriayu Mandasari

FE Universitas Sulawesi Barat

Penulis 2 : Magfirah

FE Universitas Sulawesi Barat

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan membantu pembuat keputusan memberikan perhatian terhadap dimensi-dimensi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan haji Kementerian Agama di Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat. Khususnya pelayanan penyelenggaraan haji yang berorientasi pada kepuasan konsumen, dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah di bidang sosial di Provinsi Sulawesi Barat. Penelitian ini berdasarkan pemikiran bahwa kepuasan konsumen terhadap jasa pemerintah dipengaruhi oleh motivasi dan kualitas pelayanan yang diterima konsumen dan akan berdampak terhadap niat berperilaku konsumen dan tentunya akan berimplikasi pada kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah yang bersangkutan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jamaah haji yang sudah melaksanakan ibadah haji dengan menggunakan jasa penyelenggaraan ibadah haji Kementerian Agama pada Tahun 2014, 2015, 2016 di Sulawesi Barat. Karakteristik sampel dalam penelitian ini adalah jamaah haji Sulawesi Barat yang menunaikan ibadah haji dengan menggunakan jasa penyelenggaraan ibadah haji oleh pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama pada Tahun 2014, 2015, 2016. Karena unsur sampel berkarakteristik homogen dan homogenitas tersebut mempunyai arti yang signifikan pada pencapaian tujuan penelitian, maka dalam penelitian ini digunakan teknik pengambilan sampel dengan cara acak (simple random sampling).

Analisis data yang dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis penelitian. Dalam proses pengolahan data, model statistik yang digunakan menganalisis data persepsi adalah regresi berganda (multivariate regression analysis) dengan model-model pengembangan yaitu Structural Equation Modelling (SEM). Proses pengolahan data setelah data terkumpul menggunakan alat bantu software pengolahan data yaitu SPSS.

Hasil penelitian memperlihatkan korelasi antara variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel dependen yaitu kepuasan jamaah haji (Y). Hal ini terlihat dari nilai signifikansi masing-masing variabel, yaitu X_1 sebesar 0,000 dan X_2 sebesar 0,000.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Motivasi, Kepuasan Pelayanan Ibadah Haji*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dari penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan ada kebutuhan yang unik terhadap setiap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat jenis tertentu. Dalam contoh kasus masyarakat Jakarta dalam penelitian yang diungkapkan Dr. Paimin Napitupulu dalam bukunya Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction menunjukkan bahwa dalam konteks Jakarta sebagai kota metropolis bahkan megapolis, para penduduknya sangat menentukan standard dan tuntutan mereka atas kualitas layanan apa pun, termasuk layanan pemerintah. Masyarakat metropolis (dan megapolis) sepenuhnya menyadari layanan apa yang pantas diberikan dan diterima masyarakat modern. Alasannya sederhana, mereka sudah terbiasa menerima layanan yang baik dalam standar internasional yang menempatkan pelanggan pada posisi raja. Standar seperti ini diadopsi masyarakat modern-metropolis bukan saja karena pengalamannya sebagai pelanggan utama (*prime customer*), tetapi juga karena pengalaman mereka memberikan layanan pelanggan dengan tingkat layanan yang unggul pula. Dengan kata lain, mereka paham sepenuhnya apa arti pelayanan, bukan berangkat dari teori melainkan dari praktik dan pengalaman hidup keseharian mereka, karena salah satu ciri masyarakat terletak pada faktor multi dimensinya. Oleh karena itu kesenjangan antara layanan yang diberikan pemerintah dengan persepsi masyarakat tentang layanan tersebut tidak dapat dihindarkan dari faktor multi dimensi dari masyarakat tersebut.

Penyelenggaraan perjalanan haji merupakan salah satu program prioritas pembangunan bidang agama dan sering kali dipersepsikan sebagai salah satu indikator kunci kinerja Kementerian Agama. Penyelenggaraan perjalanan haji dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, namun masyarakat masih belum merasakan peningkatan yang signifikan, sehingga masyarakat berharap masih perlunya dilakukan berbagai upaya peningkatan lebih lanjut.

Luas Wilayah Sulawesi Barat 16.787,18 km² dengan Jumlah Penduduk tahun 2015 sekitar 1.050.928 Jiwa dan terdiri dari 5 Kabupaten yang memiliki 4 suku daerah yaitu suku Mandar (49,15%), Bugis (10,79%), Makassar (1,59%), Toraja (13,95%), dan Lainnya (24,53%). Ke empat suku tersebut memiliki nenek moyang yang sama yang bermula dari pantai barat Sulawesi, masing-masing memiliki karakter budaya sendiri sesuai lingkungannya. Namun demikian, mereka banyak memiliki kesamaan akibat adanya proses inkulturasi budaya antar etnik.

Provinsi Sulawesi Barat merupakan provinsi termuda di Indonesia dan memiliki jumlah pendaftar haji yang cukup tinggi. Jumlah pendaftar yang menjadi daftar tunggu calon jamaah haji Sulawesi Barat telah mencapai 10.452 orang (Data Direktorat Jenderal PHU tanggal 13 Februari 2015).

Jika dilakukan perhitungan secara kasar, jumlah penabung tahun 2015 dengan jumlah kuota pemberangkatan haji tahun sebelumnya 1.443 orang maka dengan jumlah pendaftar tersebut akan mendapat giliran berangkat menunaikan perjalanan Haji secara rata-rata hingga 7,24 tahun mendatang. Banyaknya daftar tunggu calon Haji dari Provinsi Sulawesi Barat menunjukkan minat dan kemampuan melaksanakan perjalanan haji masyarakat Sulawesi Barat sangat tinggi.

Penyelenggaraan perjalanan Haji sebagai salah satu bentuk pelayanan publik telah lama menjadi satu isu penting yang mengundang banyak perhatian berbagai pihak. Perhatian tersebut berkisar terutama pada masalah penyelenggaraan yang kurang optimal memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Kementerian Agama sebagai penyelenggara formal perjalanan Haji menjadi sasaran kritik yang berkembang di masyarakat. Dengan meningkatnya jumlah jamaah haji dari tahun ke tahun yang merupakan salah satu implikasi dari peningkatan kemampuan ekonomi masyarakat, melahirkan berbagai konsekuensi.

Timbulnya kritik atas penyelenggaraan perjalanan Haji bukan tanpa alasan. Tidak sedikit kejadian yang muncul terkait penyelenggaraan perjalanan Haji ini yang menimbulkan kritik tajam mengenai profesionalisme pengelola, bahkan hingga mendorong lahirnya berbagai pandangan yang menghendaki perubahan pola penyelenggaraan perjalanan Haji yang selama ini menjadi kewenangan Kementerian Agama.

Dari fenomena-fenomena tersebut terlihat hal yang menarik, dimana di satu sisi minat masyarakat menggunakan jasa pemerintah dalam penyelenggaraan perjalanan Haji di Sulawesi Barat yang cukup tinggi hingga mengharuskan untuk menunggu hingga 7 tahun dan terus terus mengalami peningkatan waktu tunggu, namun di sisi lain seringkali terjadi pemberitaan-pemberitaan yang negatif di media mengenai keluhan dan ketidakpuasan jamaah haji terhadap penyelenggaraan perjalanan Haji oleh pemerintah yang sepertinya tidak menyurutkan minat masyarakat Sulawesi Barat untuk menggunakan jasa Pemerintah dalam penyelenggaraan perjalanan Haji tersebut.

Pemahaman terhadap evaluasi masyarakat mengenai penyelenggaraan perjalanan haji dari sisi produk tersebut perlu untuk dipahami secara mendalam mencakup motivasi dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, serta hubungannya terhadap kepuasan penyelenggaraan perjalanan haji tersebut. Kemudian pada gilirannya bagaimana dampaknya terhadap niat berperilaku jamaah haji setelah mengkonsumsi produk tersebut. Dimana hal ini terlihat bertolak belakang dengan maraknya persepsi ketidakpuasan terhadap penyelenggaraan perjalanan Haji ini yang seringkali dimuat di media massa. Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk melihat persepsi masyarakat dalam mengevaluasi produk penyelenggaraan perjalanan haji ini serta perilaku mereka pasca mengkonsumsi produk ini.

Oleh karena itu dibutuhkan pengetahuan mengenai variabel-variabel serta hubungan antar variabel tersebut dalam mempengaruhi kepuasan jamaah Haji di Sulawesi Barat yang merupakan salah satu bagian yang perlu diperhatikan untuk menganalisis niat berperilaku mereka agar dapat menjadi masukan kepada Pemerintah dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan perjalanan Haji tersebut. Sehingga pada gilirannya, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya dalam bidang sosial dapat terus terjaga.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka judul penelitian yang akan dilakukan adalah :**"ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN IBADAH HAJI PEMERINTAH DI SULAWESI BARAT"**

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tujuan penelitian untuk permasalahan yang berhubungan langsung:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi jamaah haji terhadap kepuasan jamaah haji.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji.

1.3. Hipotesis

- 1) Diduga Motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jamaah haji di Provinsi Sulawesi Barat.
- 2) Diduga Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jamaah haji di Provinsi Sulawesi Barat.
- 3) Diduga Kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan jamaah haji di Provinsi Sulawesi Barat.

1.4. Urgensi Penelitian

Penelitian dengan konsep serupa dengan penelitian yang dilakukan peneliti diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Wiwat Jankingthong and Pattanij Gonejanart (2012) dengan judul *The relationships of factor affecting post-purchase behavioral intentions in tourism sector*. Penelitian yang dilakukan oleh Ivyanno U. Canny (2013) dengan judul *An empirical investigation of service quality, tourist satisfaction and future behavioral intention among domestic local tourist at Borobudur temple*. Penelitian yang dilakukan oleh Irish M. H. Yeung and Stephen C. H. Leung (2012) dengan judul *Relationships among service quality, value, customer satisfaction and loyalty in a Hongkong harbor cruise company*. Penelitian yang dilakukan oleh Mukhles Al-Ababneh (2013) dengan judul *Service quality and its impact on tourist satisfaction*. Penelitian yang dilakukan oleh Ivyanno Canny and Nila Hidayat (2012) dengan judul *The influence of service quality and tourist satisfaction on future behavioral intentions : The case study of Borobudur temple as a UNESCO world culture heritage destination*. Pada penelitian yang dilakukan peneliti-peneliti tersebut terlihat konsep keterkaitan antara *Service quality* terhadap *Satisfaction* wisatawan. Dimana hubungan yang ada merupakan hubungan yang positif dan langsung. Hubungan tersebut merupakan konsep yang sama dengan konsep dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti (2015). Namun terdapat beberapa variable yang berbeda antara penelitian yang dilakukan peneliti (2015) dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti tersebut. Diantaranya terdapat *variable corporate social responsibility, tourist complaints, post purchase behavioral intention* (Wiwat Jankingthong and Pattanij Gonejanart. 2012). *Variable future behavioral intentions* (Ivyanno U. Canny. 2013). *Variable loyalty* (Irish M. H. Yeung and Stephen C. H. Leung. 2012). *Variabel future behavioral intentions* (Ivyanno Canny and Nila Hidayat. 2012).

1.5. Kontribusi Penelitian

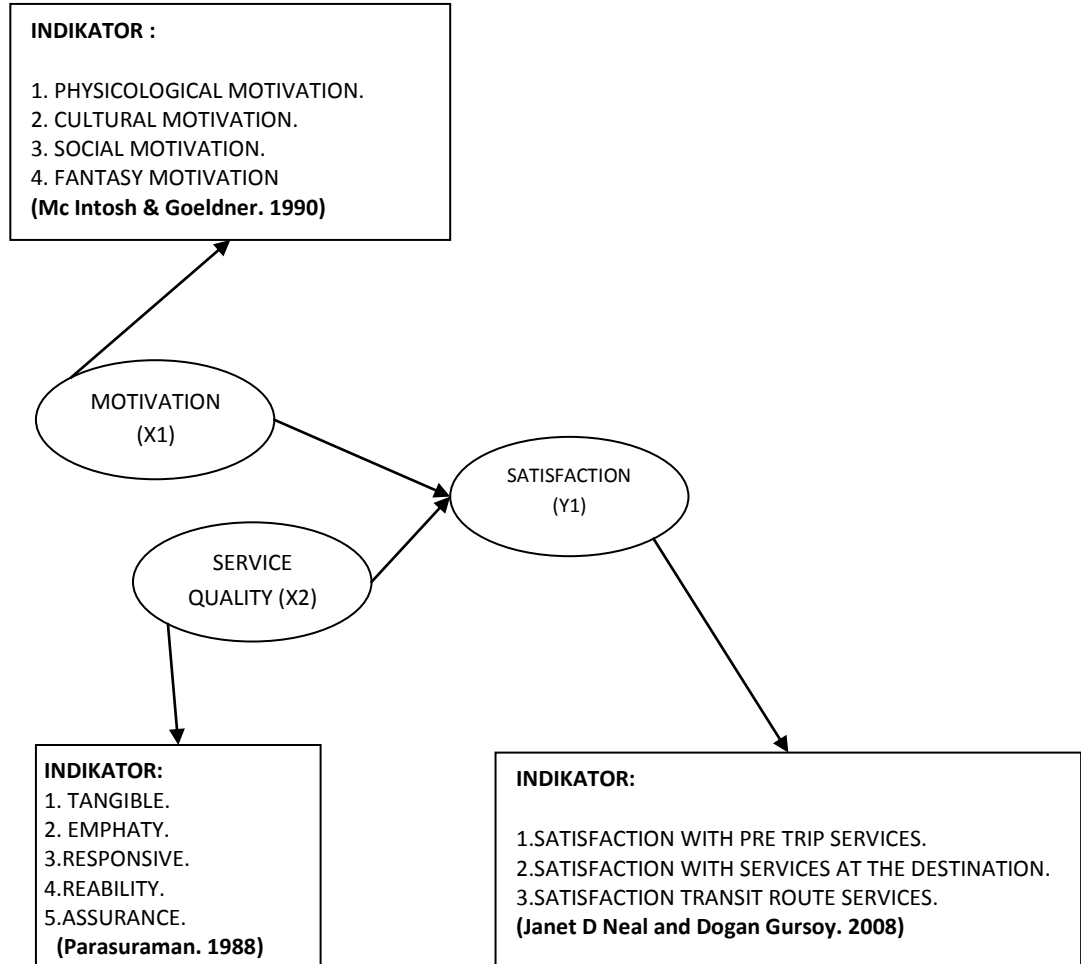
Kontribusi penelitian ini diantaranya :

1. Membantu pembuat keputusan dalam memberikan perhatian terhadap dimensi-dimensi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan haji Kementerian Agama di Sulawesi Barat serta instansi Kementerian Agama RI secara luas, khususnya pelayanan penyelenggaraan haji yang berorientasi pada kepuasan konsumen dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah di bidang sosial di Indonesia.
2. Memberikan kontribusi bagi pengembangan keilmuan khususnya Manajemen pemasaran, manajemen Sumber Daya Manusia dan Manajemen Operasi yang berorientasi pada pengembangan pelayanan terhadap publik.

II. METODE PENELITIAN

2.1. Bagan Penelitian

Bagan penelitian dalam penelitian yang akan dilakukan tampak dalam Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Bagan Penelitian

Sumber. Peneliti. 2017

Keterangan Gambar :

X2→Y1 : Wiwat Jankingthong & Pattanij Gonejanart (2012) ; Ivyanno U. Canny (2013) ; Irish M. H. Yeung and Stephen C. H. Leung (2012) ; Mukhles Al-Ababneh (2013) ; Ivyanno Canny and Nila Hidayat (2012).

X1→Y1 : Antonia Correja, Metin Kozak and Joao Ferradeira (2013).

2.2. Lokasi dan Waktu

Lokasi penelitian yang dipilih adalah Provinsi Sulawesi Barat. Target populasi adalah jamaah haji yang telah melaksanakan ibadah haji dengan menggunakan jasa penyelenggaraan haji Kementerian Agama Prov. Sulawesi Barat dalam tiga tahun terakhir (Tahun 2014, Tahun 2015, Tahun 2016).

2.3. Populasi dan Sampel**1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jamaah haji yang sudah melaksanakan ibadah haji dengan menggunakan jasa penyelenggaraan ibadah haji Kementerian Agama pada Tahun 2014, 2015, 2016 di Sulawesi Barat.

2. Sampel

Karakteristik sampel dalam penelitian ini adalah jamaah haji Sulawesi Barat yang menunaikan ibadah haji dengan menggunakan jasa penyelenggaraan ibadah haji oleh pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama pada Tahun 2014, 2015, 2016. Karena unsur sampel berkarakteristik homogen dan homogenitas tersebut mempunyai arti yang signifikan pada pencapaian tujuan penelitian, maka dalam penelitian ini digunakan teknik pengambilan sampel dengan cara acak (*simple random sampling*).

3. 4. Tahapan Penelitian**1. Tabulasi Data**

Dilakukan sebagai suatu bentuk kegiatan memilih dan mengelompokkan data sesuai dengan variabel yang dibutuhkan, untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis data.

2. Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis penelitian. Dalam proses pengolahan data, model statistik yang digunakan menganalisis data persepsi adalah regresi berganda (*multivariate regression analysis*) dengan model-model pengembangan yaitu *Structural Equation Modelling* (SEM). Proses pengolahan data setelah data terkumpul menggunakan alat bantu software pengolahan data yaitu SPSS.

3. Penyajian Data

Hasil analisis data disajikan dan diinterpretasikan. Penafsiran ini merupakan justifikasi terhadap berbagai teori yang mendasari penelitian ini dan justifikasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu.

4. Penarikan Simpulan

Simpulan didasarkan pada hasil analisis data, teori dan penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi dasar penelitian ini.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis dan Pembahasan Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji Pemerintah di Prov. Sulawesi Barat

Agar dapat lebih mudah menjelaskan hasil dari analisis regresi tersebut , terlebih dahulu akan disajikan tabel hasil analisis regresi yang telah diolah menggunakan perhitungan statistik Program SPSS pada tabel berikut ini

Hasil Perhitungan Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Sig/Probability	T	Parsial
Constanta	10,920	0,000	5,480	
X ₁	0,492	0,000	5,203	0,362
X ₂	0,565	0,000	5,599	0,502
R = 0,504		R Square = 0,254	Sig = 0,000	F = 16,881

Sumber : Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan tabel 5.1 di atas , maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 10,920 + 0,492X_1 + 0,565X_2$$

Yang diinterpretasikan sebagai berikut :

$b_0 = 10,920$ merupakan nilai konstanta/intercept

$b_1X_1 = 0,492$, yang artinya jika Motivasi meningkat sebesar 1 % maka akan mempengaruhi Kepuasan Jamaah Haji Pemerintah di Sulawesi Barat sebesar 0,492 dengan asumsi X_2 konstan.

$B_2X_2 = 0,565$, yang artinya jika Kualitas Pelayanan meningkat sebesar 1 % maka akan mempengaruhi Kepuasan Jamaah Haji Sulawesi Barat sebesar 0,565 dengan asumsi X_1 konstan.

Dari hasil analisis regresi di atas dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki koefisien regresi yang terbesar. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan adalah variabel paling dominan yang mempengaruhi kepuasan jamaah haji yang menggunakan jasa penyelenggaraan pemerintah di Sulawesi Barat.

Di atas juga dapat dilihat bahwa dari hasil regresi diperoleh nilai $R = 0,504$, hal ini berarti bahwa setiap variabel independen yaitu motivasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai hubungan yang positif dan cukup signifikan terhadap terbentuknya kepuasan jamaah haji di Sulawesi Barat.

Selain itu juga memperlihatkan nilai koefisien determinasi (R-Square) yang digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 0,254. Angka ini berarti 25,4 % pengambilan keputusan dipengaruhi oleh variabel-variabel motivasi, kualitas pelayanan, sedangkan 74,6 %

dipengaruhi oleh variabel yang lain seperti variabel niat berperilaku, image penyelenggara, persepsi nilai dan lain sebagainya.

Di atas juga memperlihatkan korelasi antara variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel dependen yaitu kepuasan jamaah haji (Y). Hal ini terlihat dari nilai signifikansi masing-masing variabel, yaitu X_1 sebesar 0,000 dan X_2 sebesar 0,000. Dengan ketentuan bahwa jika terjadi signifikansi variabel independen (X) berada di bawah atau sama dengan 0,05, maka H_a diterima dan H_o ditolak dan dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Karena kedua nilai signifikansi masing-masing variabel motivasi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berada di bawah 0,05, maka dapat disimpulkan secara parsial bahwa variabel-variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan jamaah haji yang menggunakan jasa pemerintah di Provinsi Sulawesi Barat (Y).

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jamaah haji di Provinsi Sulawesi Barat.
- 2) Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jamaah haji di Provinsi Sulawesi Barat.
- 3) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan jamaah haji di Provinsi Sulawesi Barat.

4.2. Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

- 1) Pentingnya mendesain pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang berimplikasi pada kepuasan jamaah dalam penyelenggaraan haji pemerintah di Sulawesi Barat. Beberapa hal yang masih perlu mendapat perhatian diantaranya desain dan penataan tempat pelayanan yang masih belum menunjukkan suasana yang Islami, fasilitas penunjang (area parkir, musholah, gedung kantor) yang belum memadai, efektifitas dalam metode pelayanan, standarisasi dalam pelayanan, serta biaya yang timbul dalam pelayanan.
- 2) Kualitas pelayanan kepada jamaah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah. Hasil ini memberikan indikasi bahwa, kualitas pelayanan yang baik kepada jamaah akan meningkatkan kepuasan jamaah terhadap layanan ini. Kualitas pelayanan kepada jamaah dikonseptualisasikan atas dimensi-dimensi bukti fisik, empati, respon, kehandalan dan jaminan. Kepuasan jamaah dikonseptualisasikan atas dimensi kepuasan pada saat sebelum melaksanakan

perjalanan ke tanah Suci dan kepuasan pada saat berada di tempat tujuan (Tanah Suci Mekah).

- 3) Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa motivasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah haji terhadap penyelenggaraan layanan ini di Sulawesi Barat. Perlunya penyelenggara haji pemerintah (Kementerian Agama) membangun motivasi jamaah dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk dapat meningkatkan kepuasan jamaah haji di Provinsi Sulawesi Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Arawati. Barker, Sunita. Kandempully, Jay. (2007). *An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector*. International journal of quality and reliability management.
- Anik Farida, "Haji dalam Stratifikasi Sosial Masyarakat Betawi Pedagang di Kelurahan Jombang, (Jakarta Selatan" dalam Jurnal Penamas, no. 33 th. XII, 1999).
- Asubonteng, P., McCleary, K. J., and Swan J.E., (1996), SERVQUAL revisited: a critical review of service quality, *Journal of Services Marketing*, Vol 10, No. 6.
- Baker, D.A. and Crompton, J.L., 2000. Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions. *Annals of Tourism Research*.
- Burkart, A.J and Medlik, S. 1976. *Tourism Past, Present, and Future*. London: Heinemann
- Bigne, J, E & Andreu, L (2004). Modelo cognition-affectivo de la satisfaccion en servicios de ocio y turismo. *Cuadernos de economia y direccion de la empresa*.
- Bologlu, S. 2000. A path analytic model of visitation intention involving information sources, a socio-psychological motivation, and destination image. *Journal of travel & tourism marketing*.
- Azizy, A., Qodry (2007). *Change Management*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Bonn. Mark. A., Joseph. Sacha. M., and Dai. Mo, (2005), *International versus domestic visitors: An examination of destination image perceptions*, *Journal of travel research*.
- Clemes. Michael D, Wu. Jonathan Hung-Che, Hu. Bai-Ding. Gan, Christoper. (2009). An Empirical Study of Behavioral Intentions In The Taiwan Hotel Industry. *Journal of innovative marketing*.
- Chen, C.-F. and Tsai, D., 2007. How Destination Image and Evaluative Factors Affect Behavioral Intentions. *Tourism Management*,
- Cole, S.T., Crompton, S.J. and Willson, V.L., 2002. An Empirical Investigation of the Relationships Between Service Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions Among Visitors to a Wildlife Refuge. *Journal of Leisure Research*.