

## **KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN HOMESTAY DI MELAKA: KAJIAN KES DI HOMESTAY SERI TANJUNG.**

Muhammad Afiqsyah Mohd Ramli, Muhammad Arif Nasir,  
Dina Syamilah Zaid, Hartini Adenan

### **Abstrak**

Penginapan merupakan perkara yang perlu ada dalam aktiviti pelancongan. Salah satu contohnya adalah 'Homestay'. Program 'homestay' dikenali sebagai pelancongan yang berasaskan komuniti dan berpotensi untuk berkembang dan membangunkan masyarakat desa selain pelancong dapat merasai pengalaman semuajadi dan cara hidup mereka. Oleh itu, kepada pengusaha 'homestay' mereka perlu memepertingkatkan lagi kualiti perkhidmatan untuk menarik minat pelancong dari dalam dan luar negara untuk datang semula. Melalui artikel ini akan membicarakan kajian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan 'homestay' di Melaka yang tertumpu kepada 'Homestay Seri Tanjung'.

**Kata Kunci:** *Pelanggan, Kepuasan, Kualiti Perkhidmatan, Rumah Inap*

## **CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS HOMESTAY SERVICE QUALITY IN MELAKA: CASE STUDY AT SERI TANJUNG HOMESTAY**

### **Abstract**

Accommodation is a matter that should be included in tourism activities. One example is the homestay. Homestay program known as community-based tourism and the potential to grow and develop rural community besides tourists can experience the natural and way of life. Therefore, homestay operators must improve their service quality to attract tourists from home and abroad to come back. Through this article will discuss a study on the factors that effect customer satisfaction on service quality homestay in Malacca which focused on 'Seri Tanjung's Homestay'.

**Key Words:** Customer, Satisfaction, Service Quality, Homestay

### **PENGENALAN**

Industri pelancongan merupakan penyumbang kedua terpenting kepada perolehan tukaran wang asing selepas industri pembuatan. Sumbangannya kepada Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) sekitar 6 peratus dan industri ini membekalkan peluang guna tenaga kerja yang banyak terutamanya dalam sektor kecil penginapan dan pengangkutan. Pembangunan drastik dalam industri pelancongan ini sebahagian besarnya hasil daripada penglibatan langsung dan tidak langsung kerajaan melalui penyediaan infrastruktur asas yang meluas dan baik, pemberian pelbagai insentif yang menarik untuk menggalakkan penglibatan pihak swasta dalam pelancongan, program pemasaran yang meluas dan penyediaan sejumlah dana yang besar dalam membantu pembangunan industri ini.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelancong dan berbeza-beza diantara penyelidik. Kepuasan pelancong terhadap faktor-faktor yang dikaji oleh penyelidik seringkali mendorong pelancong mengadakan lawatan ulangan selain menyampaikan maklumat mengenai destinasi pelancongan yang dilawati kepada rakan serta ahli keluarga secara tidak formal iaitu *word of mouth* (WOM). Kesannya didapati signifikan dalam mempengaruhi ketibaan pelancong pada masa akan datang (Gerakis, 1965; Dritsakis, 2004; Toh et.al. 2006; Norlida, 2007 a,b, 2008). Mereka juga berkemungkinan tidak akan mencari destinasi lain untuk percutian pada masa hadapan.

### **PENYATAAN MASALAH**

Dalam kemajuan sesebuah *homestay*, pengusaha perlu menitikberatkan hal-hal yang berkaitan dengan kualiti perkhidmatan *homestay* tersebut bagi menarik

pelanggan yang pernah datang supaya mereka kembali semula untuk mendapatkan perkhidmatan yang diberikan. Kebiasaan pengusaha akan menjadikan rumah tempat tinggal mereka sebagai *homestay* dan mereka tidak terlepas daripada menyediakan keselesaan kepada pengunjung seperti bilik tidur yang dilengkapi dengan *aircond*, penyediaan kemudahan asas bilik mandi beserta *water heater*, WIFI dan lain-lain lagi.

Masalah kemudahan yang disediakan amat penting kepada pelanggan yang ingin menggunakan perkhidmatan *homestay* dan adalah menjadi keutamaan yang perlu disediakan dalam sesebuah program *homestay*. Antaranya peralatan kemudahan yang disediakan tidak mencukupi untuk kegunaan pelanggan dan akan menyebabkan perebutan dalam menggunakan kemudahan tersebut. Di samping itu, masalah kemudahan yang disediakan oleh pihak *homestay* kurang memuaskan serta tidak mencapai standard piawaian yang sepatutnya yang boleh menyebabkan sesuatu tidak diinginkan menimpa ke atas pelanggan ketika menggunakan kemudahan tersebut. Kebiasaannya pengusaha *homestay* terlupa akan kemudahan yang harus disediakan bagi pelanggan golongan warga emas dan orang kurang upaya (OKU) kerana lebih tertumpu kepada pelanggan yang mempunyai anggota badan serta fizikal yang sempurna. Kemudahan yang disediakan tidak mesra untuk pelanggan yang kurang upaya serta tidak sesuai untuk semua peringkat umur kerana harus diingat bahawa terdapat juga pelanggan yang datang membawa keluarga bersama-sama untuk menggunakan perkhidmatan *homestay*.

## **KAJIAN LITERATUR**

Menurut kajian yang dilakukan oleh Mohd Khalit (2006), beliau menjelaskan pendapat mengenai pengertian kualiti mengikut pakar-pakar kualiti terkemuka di dunia seperti Oakland (1992), Deming (1986), Feigenbaum (1983) dan Juran et.al (1962). Walaupun definisi yang diberikan berbeza-beza, namun ianya telah diterima pakai sehingga ke hari ini.

Menurut Parasuraman et.al (1985) telah mendefinisikan kualiti perkhidmatan sebagai suatu penilaian global atau sikap kecemerlangan keseluruhan perkhidmatan. Kualiti perkhidmatan adalah perbezaan antara jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi. Manakala menurut Nitecki dan Hernon (2000) pula mendefinisikan terma kualiti perkhidmatan sebagai memenuhi atau melebihi jangkaan pelanggan atau jurang diantara persepsi dan jangkaan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diterima. Selain itu, kualiti perkhidmatan adalah penilaian pelanggan selepas menggunakan perkhidmatan di sesebuah organisasi dengan membandingkan harapan dan pandangan sedia ada terhadap perkhidmatan yang disediakan (Roselena, 2001). Bagi kajian Yusof dan Nur Azlinda (2011) telah mendefinisikan kualiti perkhidmatan sebagai perkhidmatan disediakan kepada pelanggan di mana output yang dihasilkan bukan dalam bentuk fizikal yang biasa diberikan semasa ia dihasilkan.

Pengukuran SERVQUAL yang telah dibangunkan oleh Parasuraman et.al (1990) adalah bertujuan mengukur kualiti perkhidmatan dalam bidang pemasaran dan kemudiaannya telah digunakan dalam pelbagai bidang. SERVQUAL digunakan dalam mengenalpasti jurang potensi antara jangkaan dan persepsi yang merangkumi aspek dalaman dan luaran penyampaian perkhidmatan. SERVQUAL juga boleh membantu terutamanya kepada pengeluar perkhidmatan untuk memahami dengan lebih dalam berkaitan jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan serta dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan secara berterusan.

Model SERVQUAL dalam kajian yang dilakukan oleh Azizah dan Rose Alinda (2000), Cheng (2007), Khairul Anuar (2009), Arash dan Nassibeh (2011) dan Azimatul et.al (2012) menerangkan terdapat lima dimensi yang paling dinilai oleh pelanggan iaitu Kebolehpercayaan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Kewujudan atau Nyata (*Tangibles*), Empati (*Empathy*) dan Kebolehan untuk bertindakbalas (*Responsiveness*). SERVQUAL juga digunakan untuk mengenalpasti jurang jangkaan dan pengalaman pelanggan yang merangkumi aspek dalaman dan luaran kualiti perkhidmatan. Lima dimensi ini memberi penilaian yang tersendiri dimana setiap dimensi adalah seperti berikut (Johari, 2007):

### **Kualiti Perkhidmatan**

Kejayaan atau kegagalan sesebuah program *homestay* boleh berlaku akibat daripada kecekapan atau kelemahan dalam proses pengurusan *homestay* tersebut. Selain itu terdapat juga faktor lain yang boleh menyebabkan kegagalan sesebuah *homestay* seperti ketidakpuasan dalam perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan. Kemudahan asas serta fasiliti yang lengkap dan selesa membantu dalam kemajuan sesebuah *homestay*.

Perkhidmatan yang baik dan selesa serta fasiliti yang mencukupi seperti air yang bersih, sumber tenaga elektrik yang selamat dan pengangkutan awam merupakan salah satu tanda aras kepada produk yang berkualiti.

Dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan pelbagai aktiviti dan kaedah digunakan untuk memperkasa program *homestay*. Bermula dengan peruntukan yang tinggi dalam penyediaan kemudahan tempat tinggal yang selesa, penyediaan makanan yang sempurna, perancangan aktiviti yang menarik serta keindahan alam semulajadi yang menjadi keunikan dan tarikan tersendiri dalam program *homestay*. Produk dan profil yang dirancang dengan teliti dan tersusun dapat memberi kepuasan kepada pelanggan ketika menginap di *homestay* di samping memperkenalkan persijilan produk dan aktiviti pelancongan secara progresif bagi memastikan kualiti, kemampaan dan keselamatan (Unit Perancangan Ekonomi, 2010).

Bagi peningkatan kualiti persekitaran dan alam sekitar pula, program *homestay* dilihat sebagai platform terbaik untuk memperkenalkan budaya warisan

melayu khususnya kehidupan kampung yang nyaman dan tenang serta jauh daripada kesesakan lalu lintas, pencemaran bunyi dan pencemaran udara. Selain itu, tarikan sekitar juga memainkan peranan penting kerana pelancong dapat melihat lokasi menarik yang terdapat di kawasan sekitar kampung seperti sawah padi, kolam ikan dan kebun buah-buahan. Menurut penulis, program *homestay* adalah salah satu cabang dalam ekopelancongan (Chaiwatchara Promjittiphong, 2005).

Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Fazliana Fazin dalam latihan ilmiah beliau yang bertajuk Penilaian Pengalaman Dan Tahap Puas Hati Pelancong Terhadap Program *Homestay*. Kajian Kes: Kampung Desa Murni, Temerloh, Pahang (2005), beliau telah mengenalpasti kualiti perkhidmatan dan layanan sebenar terhadap pelanggan *homestay* bertepatan dengan penawaran yang dijanjikan kepada pelanggan sebelum menyertai program.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan secara khususnya dapat menentukan barangan atau perkhidmatan yang diperlukan oleh pelanggan, berapa banyak yang perlu dibayar dan di mana pelanggan boleh mendapat barangan atau perkhidmatan tersebut. Mengikut Sarimah dan Nor Hanimah (2000) di dalam penyelidikan mereka, kepuasan pelanggan merupakan kehendak, keinginan dan harapan pelanggan yang dapat dipenuhi. Ini menyebabkan terjadinya ulangan pembelian atau kesetiaan yang berlanjutan terhadap produk atau perkhidmatan yang dikeluarkan oleh sesebuah organisasi.

### **Kemudahan**

Kemudahan merupakan sesuatu yang diwujudkan untuk melengkapkan keselesaan dan kesenangan seseorang pengguna. Konsep faktor fizikal kemudahan merangkumi kebersihan, keselesaan sesuatu ruang serta kemudahan peralatan yang disediakan (Gde Muninjaya, 2004). Beliau juga menambah ciri-ciri hiasan dalaman dan luaran serta penampilan pekerja yang bersih dan rapi juga adalah merupakan faktor fizikal kemudahan. Melalui cara kerja, faktor kemudahan fizikal adalah merupakan perkhidmatan yang boleh dilihat seperti kemudahan yang disediakan di dalam *homestay* antaranya katil, almari, televisyen, bilik mandi, ruang tamu, alat penghawa dingin, cerek elektrik, peti ais serta persekitaran di dalam *homestay*.

### **Harga**

Faktor lain dalam menilai kepuasan pelanggan ialah harga. Harga adalah jumlah wang yang perlu dibayar oleh pelanggan untuk mendapatkan sesuatu produk (Marius, 1999). Harga merupakan sejumlah wang yang harus dikeluarkan oleh

seorang individu sebagai alat ganti untuk mendapatkan sesuatu produk atau barangan selain dikatakan sebagai penentu nilai sesuatu perkhidmatan yang diberikan. Menurut Kotler (2001), harga adalah sejumlah wang yang perlu dibayar kerana menggunakan sesuatu produk dan perkhidmatan yang diberikan. Di samping itu, harga dapat disimpulkan sebagai sejumlah wang yang harus dikeluarkan oleh individu untuk mendapatkan produk atau perkhidmatan dalam memenuhi kehendak dan keinginannya.

## **Kebersihan**

Seterusnya dari aspek kebersihan kawasan sekeliling *homestay* serta dalam *homestay* itu sendiri juga perlu dipertingkatkan oleh pihak pengusaha dalam menentukan tahap kepuasan pelanggan mereka. Menurut Hassanain (2008), aspek kebersihan adalah sangat penting kerana tempat yang bersih berupaya memberi ketenangan jiwa dan disenangi oleh pengamal cara hidup yang sihat. Selain itu dari segi kebersihan dalam penyediaan makanan di *homestay*, ianya dapat didefinisikan juga sebagai tahap kebolehpercayaan makanan itu tidak menyebabkan penyakit dan berbahaya kepada pelanggan daripada penyediaan sehingga makanan tersebut dimakan (World Health Organisation, 2003). Oleh itu, kebersihan penyediaan makanan amatlah dititikberatkan bermula daripada pembelian bahan mentah, kebersihan peralatan yang digunakan sehinggalah kepada orang yang memasak makanan tersebut.

## **POPULASI DAN REKA BENTUK SAMPEL**

Tujuan populasi dan reka bentuk sampel dibuat adalah untuk memahami konsep populasi dan persampelan dalam penyelidikan yang dilakukan selain dapat membantu dalam membuat persampelan rawak daripada populasi. Populasi merujuk kepada sekumpulan individu, objek atau benda kejadian yang mempunyai ciri-ciri yang sama yang ingin dikaji. Setiap individu atau objek dalam sesuatu populasi berkemungkinan berbeza-beza dalam banyak segi namun ianya mestilah mempunyai tidak kurang daripada satu ciri yang sama (Rohana Yusof, 2004). Manakala sampel pula merujuk kepada kumpulan kecil daripada populasi yang menjadi sasaran penyelidik untuk melakukan penyelidikan. Sampel juga boleh dikatakan pengambilan sebahagian pecahan daripada suatu populasi sebagai mewakili populasi tersebut. Penulis telah memilih populasi kajian ini daripada pelanggan yang datang untuk menginap di *Homestay* Seri Tanjung. Manakala untuk persampelan, penulis telah mengambil sebahagian daripada populasi pelanggan yang menginap di *homestay* tersebut. Dalam menentukan jumlah sampel bagi populasi yang dikaji, pengkaji merujuk kepada penentuan jumlah sampel oleh Uma Sekaran (2003). Jumlah populasi yang dikaji sebanyak 140 orang manakala sampel adalah seramai 103 orang. Bagi jenis sampel yang digunakan adalah sampel rawak mudah. Persampelan rawak mudah adalah dasar

kepada rekabentuk persampelan lain serta turut memastikan setiap individu mempunyai peluang yang sama untuk diambil atau digunakan bagi mewakili populasi. Ini bermakna rekabentuk persampelan yang lain haruslah dilakukan berdasarkan persampelan rawak mudah.

## **RUMUSAN DAPATAN KAJIAN**

Kajian ini bertujuan untuk meneliti sejauh mana kualiti perkhidmatan yang diberi terhadap faktor kepuasan kepada pelanggan di *Homestay* Seri Tanjung. Alat kajian yang digunakan dalam kajian ini adalah borang kaji selidik. Terdapat empat faktor yang dikemukakan untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan di *homestay* tersebut.

Antara faktor kepuasan pelanggan dalam kualiti perkhidmatan adalah dari segi kemudahan, harga, kebersihan dan keselamatan pelanggan sepanjang berada di *homestay*. Setiap keputusan individu dikumpul mengikut faktor dengan tujuan untuk mendapatkan kedudukan kepentingan setiap faktor berdasarkan lima skala interval iaitu Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Tidak Pasti, Setuju dan Sangat Setuju.

Bagi mengkaji kepuasan pelanggan, hasil keputusan melalui kajian yang dijalankan menunjukkan faktor harga merupakan skor yang paling tinggi dengan jumlah  $r = 0.940$ . Ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang positif dan kuat bagi faktor harga dalam kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan *homestay* di Melaka yang tertumpu kepada *Homestay* Seri Tanjung. Seterusnya persoalan kajian menunjukkan penyumbang skor kedua tertinggi ialah dari aspek kemudahan di *Homestay* Seri Tanjung dengan jumlah  $r = 0.8722$ . Ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang positif dan kuat bagi faktor harga dalam kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan *homestay* di Melaka yang tertumpu kepada *Homestay* Seri Tanjung. Dari segi faktor keselamatan pula merupakan penyumbang skor ketiga dalam kajian ini di mana  $r = 0.432$ . Ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang positif dan kuat bagi faktor harga dalam kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan *homestay* di Melaka yang tertumpu kepada *Homestay* Seri Tanjung.

Akhir sekali, faktor kebersihan merupakan penyumbang yang terendah iaitu  $r = 0.1204$ . Ini menunjukkan bahawa ianya tidak signifikan dan tiada hubungan yang kuat bagi faktor kebersihan dengan kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan *homestay* di Melaka yang tertumpu kepada *Homestay* Seri Tanjung.

## **RUJUKAN**

- ASEAN Secreteriat (2010) *Kepuasan dan Kesetiaan Pelancong Domestik Terhadap Destinasi Pelancongan Pulau Kapas: Pusat Pengajian Ekonomi* Fakulti Ekonomi dan Pengurusan Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Yoon & Uysal (2005), Martina & Irene (2006) *Kepuasan dan Kesetiaan Pelancong Domestik Terhadap Destinasi Pelancongan Pulau Kapas : Pusat Pengajian Ekonomi* Fakulti Ekonomi dan Pengurusan Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Tse & Wilton (1988) *Kepuasan dan Kesetiaan Pelancong Domestik Terhadap Destinasi Pelancongan Pulau Kapas: Pusat Pengajian Ekonomi* Fakulti Ekonomi dan Pengurusan Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Oliver (1980) *Kepuasan dan Kesetiaan Pelancong Domestik Terhadap Destinasi Pelancongan Pulau Kapas : Pusat Pengajian Ekonomi* Fakulti Ekonomi dan Pengurusan Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Gerakis (1965); Dritsakis (2004); Toh et.al. (2006); Norlida (2007 a,b, 2008) *Kepuasan dan Kesetiaan Pelancong Domestik Terhadap Destinasi Pelancongan Pulau Kapas : Pusat Pengajian Ekonomi* Fakulti Ekonomi dan Pengurusan Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Martilla & James (1977) Model Teori “*Importance - Perfromance*” *Kepuasan dan Kesetiaan Pelancong Domestik Terhadap Destinasi Pelancongan Pulau Kapas : Pusat Pengajian Ekonomi* Fakulti Ekonomi dan Pengurusan Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Lendrum (2003) *Strategi Pembangunan Program Homestay Kampung Kangkar Merlimau: Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional* Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Institut Kemajuan Desa (2012) *Strategi Pembangunan Program Homestay Kampung Kangkar Merlimau: Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional* Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Kayat (2006) *Strategi Pembangunan Program Homestay Kampung Kangkar Merlimau : Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional* Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Jabil Mapjabil (2011) *Strategi Pembangunan Program Homestay Kampung Kangkar Merlimau : Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional* Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.



*Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Homestay Di Melaka: Kajian Kes Di Homestay Seri Tanjung.*  
Muhammad Afiqsyah Mohd Ramli, Muhammad Arif Nasir, Dina Syamilah Zaid, Hartini Adenan

- Unit Perancangan Ekonomi (2010) *Strategi Pembangunan Program Homestay Kampung Kangkar Merlimau* : Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Dyeall (2004) *Strategi Pembangunan Program Homestay Kampung Kangkar Merlimau* : Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Amran Hamzah (2004); Soonthonsmai (2008); Maimunah Sulaiman & Abdul Rahim Awang (2009); Muhammad Farid Saad (2009) *Analisis SWOT Terhadap Program Homestay Sebagai Pemangkin Pembangunan Komuniti Luar Babdar Di Malaysia* : Bahagian Geografi, Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan, Penyelidikan dan Pembangunan Unit, Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan, Seni dan Budaya, Universiti Malaysia Sabah.
- Dictionary Merriam Webster Corporation (2002) *Kesediaan Masyarakat Dalam Pembangunan Program Homestay*: Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Guffey & Almonte (2010) *Model Dan Proses Komunikasi*: Subjek Kemahiran Komunikasi, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Mohd Khalit (2006) *Penilaian Kualiti Perkhidmatan Di One Stop Center (OSC) Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS): Satu Kajian Rintis* : Fakulti Pengurusan Dan Muamalah (FPM) Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS)
- Parasuraman (1985) *Penilaian Kualiti Perkhidmatan Di One Stop Center (OSC) Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS): Satu Kajian Rintis*: Fakulti Pengurusan Dan Muamalah (FPM) Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS)
- Nitecki dan Hernon (2000) *Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Universiti Awam Di Malaysia* : Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Roselena (2001) *Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Pengangkutan Awam Di KUIS* : Fakulti Pengurusan & Muamalah, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor.

- Johari (2007) *Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Di Fakulti Pendidikan Teknikal Dari Aspek Kemudahan Dan Fasiliti* : Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Chaiwatchara Promjittiphong (2005) *Pembangunan Program Homestay Di Wilayah Utara Semenanjung Malaysia: Profil, Produk Dan Prospek* : Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan, Universiti Sains Malaysia, 11800, Minden, Pulau Pinang, Pusat Kemahiran Komunikasi dan Keusahawanan, Universiti Malaysia Perlis, Kuala Perlis.
- Fazliana Fazin (2005) *Penilaian Pengalaman Dan Tahap Puas Hati Pelancong Terhadap Program Homestay. Kajian Kes: Kg, Desa Murni, Temerloh, Pahang* : Fakulti Alam Bina Universiti Teknologi Malaysia.
- Sarimah dan Nor Hanimah (2000) *Kepuasan Pelajar Terhadap Kemudahan Yang Disediakan Di Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin* : Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin.
- Adrianna, Cindy dan Nor' Ain (2007) *Pelancongan Mapan Berasaskan Komuniti (CBT) Melalui Program Homestay Di Sabah, Malaysia* : Etnografi dan Unit Penyelidikan Pembangunan, Pusat Pengajian Sains Kemasyarakatan, Universiti Malaysia Sabah.
- Salleh (2011) *Pelancongan Mapan Berasaskan Komuniti (CBT) Melalui Program Homestay Di Sabah, Malaysia* : Etnografi dan Unit Penyelidikan Pembangunan, Pusat Pengajian Sains Kemasyarakatan, Universiti Malaysia Sabah.
- Bigne Sanchez dan Sanchez (2011) *Pelancongan Mapan Berasaskan Komuniti (CBT) Melalui Program Homestay Di Sabah, Malaysia* : Etnografi dan Unit Penyelidikan Pembangunan, Pusat Pengajian Sains Kemasyarakatan, Universiti Malaysia Sabah.
- Joaquim dan Magdalena Cladera (2007) *Kepuasan Melancong dan Sumbangan kepada Ekonomi Malaysia: Kajian Kes Pelancong Timur Tengah* : Universiti Teknologi MARA.
- Zulkifli Ibrahim (2009) *Kesediaan Masyarakat Dalam Pembangunan Program Homestay* : Universiti Tun Hussein Onn Malaysia