

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN KEMBALI SEPEDA BOSEH DI KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi syarat dalam mendapatkan Gelar Sarjana Pariwisata



Oleh:

Indah Rahma Aulia

1904195

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN KEMBALI SEPEDA BOSEH DI KOTA BANDUNG**

Oleh

Indah Rahma Aulia

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Indah Rahma Aulia 2023 Universitas Pendidikan Indonesia Agustus 2023

Hak Cipta dilindungi undang-undang. Skripsi tidak boleh diperbanyak seluruhnya
atau sebagian, Dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari
penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

Indah Rahma Aulia

1904195

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN KEMBALI SEPEDA BOSEH DI KOTA BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing



Dr. Fitri Rahmafitria, SP., M.Si
NIP. 19741018 200812 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure

Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE
NIP. 19791215 200812 2 002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Sepeda Boseh Di Kota Bandung”** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 22 Agustus 2023

Indah Rahma Aulia

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt karena berkat rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Sepeda Boseh di Kota Bandung**” dengan sebaik baiknya. Adapun maksud dan tujuan dibuatnya skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada program studi Manajemen Resort dan Leisure, Universitas Pendidikan Indonesia.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis telah melibatkan banyak pihak yang turut serta membantu dan memberikan segala perhatiannya kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Seluruh dosen program studi Manajemen Resort dan Leisure, terimakasih atas segala ilmu, wawasan, pengalaman, bimbingan, perhatian, motivasi serta petunjuk-petunjuk selama menjalani pendidikan di bangku kuliah hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Orang tua tersayang, yang selalu dengan semangat mengingatkan, memotivasi, memberikan doa dan selalu mendukung secara moril dan materil kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Om Rully Tigin Pinuji dan segenap crew Arcana Indonesia yang telah berkenan membimbing, memotivasi dan mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi
4. Teh Desi Ramadhanty, Vitariyani, Billy Prayoga, Syahna Gustari, Angga kahaerul, Hanny Saufika Hanum, Astri Sapitri, dan sahabat seperjuangan lainnya yang selalu memberikan dukungan selama perkuliahan.
5. Dan orang terkasih yang telah menjadi *support system* sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik baiknya.

Tidak sedikit hambatan yang terjadi pada saat penulis menyelesaikan skripsi ini. Namun, berkat bantuan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak,

akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Tetapi penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak menutup kemungkinan jika didalamnya masih terdapat banyak kekurangan, maka dari itu besar harapannya penulis mendapatkan kritikan dan saran yang membangun. Penulis juga berharap skripsi ini dapat dimanfaatkan dengan baik, semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan yang penulis dapatkan dari berbagai pihak yang telah membantu.

Bandung, 22 Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK**Indah Rahma Aulia****1904195**

Sepeda adalah salah satu moda transportasi yang ramah lingkungan yang bisa menjadi solusi dalam mengurangi dampak pariwisata terhadap lingkungan sekitar. Bersepeda menjadi kecenderungan berkegiatan pada dekade ini dengan semakin meningkatnya penjualan sepeda secara global. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat menggunakan kembali sepeda di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif verifikatif dengan *simple random sampling* melalui penyebaran kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat menggunakan kembali sepeda di Kota Bandung dengan berbagai indikasi seperti reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible serta frekuensi menggunakan kembali, komitmen pengguna, dan rekomendasi positif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Niat Menggunakan Kembali, Wisata Sepeda

ABSTRACT**Indah Rahma Aulia****1904195**

Bicycles are an environmentally friendly mode of transportation that can be a solution in reducing the impact of tourism on the surrounding environment. Cycling has become a trend for activities in this decade with the increasing global sales of bicycles. This study aims to determine and understand the effect of service quality on the intention to reuse bicycles in the city of Bandung. This study used a quantitative descriptive verification method with simple random sampling by distributing questionnaires. Based on the research results, there is an influence of service quality on the intention to reuse bicycles in the city of Bandung with various indications such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible as well as the frequency of reuse, user commitment and positive recommendations.

Keywords: Service Quality, Reuse Intention, Bicycle Tour

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	15
1.4.3 Manfaat Isu/Aksi Sosial	15
1.4.4 Manfaat Kebijakan.....	15
1.5 Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Pariwisata Perkotaan.....	17
2.1.1 Manajemen Pariwisata.....	19
2.2 Wisata Sepeda.....	19
2.2.1 Perencanaan Fasilitas Sepeda	21
2.2.2 Jalur Sepeda	23
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan	24
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	25
2.3.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan	27
2.4 Konsep Niat Menggunakan Kembali	29
2.4.1 Model Niat Menggunakan Kembali	30
2.4.2 Dimensi Niat Menggunakan Kembali	32
2.5 Penelitian Terdahulu.....	33
2.6 Kerangka Pemikiran Penelitian	39

2.7	Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Lokasi Penelitian	41
3.2	Desain Penelitian	41
3.3	Subjek dan Objek Penelitian.....	43
3.4	Variabel Penelitian	44
3.5	Populasi, Sampel, Dan Teknik Sampling	47
3.5.1	Populasi.....	47
3.5.2	Sampel	47
3.5.3	Teknik Sampling.....	49
3.6	Instrumen Penelitian	49
3.6.1	Observasi	49
3.6.2	Kuesioner	50
3.7	Teknik Pengujian Instrumen.....	52
3.7.1	Validitas	52
3.7.2	Reliabilitas	55
3.8	Jenis dan Sumber Data	56
3.9	Teknik Pengumpulan Data	56
3.10	Teknik Analisis Data	58
3.10.1	Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	58
3.10.2	Garis Kontinum	59
3.10.3	<i>Method Of Succesive Internal (MSI)</i>	60
3.11	Uji Asumsi Klasik	61
3.11.1	Uji Normalitas	62
3.11.2	Uji Linearitas	62
3.11.3	Uji Heterokedastisitas	62
3.12	Regresi Linear Sederhana.....	63
3.13	Koefisien Determinasi	64
3.14	Diagram Alir Penelitian.....	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		66
4.1	Gambaran Umum	66
4.2	Karakteristik Responden.....	69
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70

4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	71
4.3	Analisis Deskriptif	72
4.3.1	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	73
4.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Niat Menggunakan Kembali	91
4.4	Analisis Verifikatif	101
4.4.1	Hasil Uji Asumsi Klasik	101
4.4.2	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	104
4.4.3	Hasil Uji Hipotesis	105
4.4.4	Hasil Analisis Koefisien Determinasi	106
4.5	Pembahasan	107
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Pada Sepeda Boseh Bike Di Kota Bandung	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		114
5.1	Kesimpulan	114
5.2	Saran	115
5.2.1	Saran Teoritis	115
5.2.2	Saran Praktis	116
DAFTAR PUSTAKA		117
LAMPIRAN		121

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Pra Survey Pengalaman Konsumen	11
Table 2.1 Penelitian Sebelumnya	33
Table 3.1 Operasional Variabel.....	44
Table 3.2 Skala Likert	51
Table 3.3 Hasil Uji Validitas.....	54
Table 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	56
Table 3.5 Penafsiran Hasil Tanggapan Responden.....	59
Table 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Table 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Table 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	72
Table 4.4 Kriteria Pengklasifikasian Presentase Skor Tanggapan Responden	73
Table 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat kemampuan menjaga dan melindungi data pribadi (privacy) pengguna bosed bike.....	74
Table 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat konsistensi menyebarkan informasi terbaru mengenai bosed bike melalui media sosial.....	75
Table 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat memperoleh kenangan dan pengalaman yang positif ketika menggunakan Bosed bike.....	76
Table 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat ketanggapan Bosed Bike terhadap keadaan lingkungan dan kesehatan.....	77
Table 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat kemampuan merespon kritik dan saran (feedback) terkait bosed bike dengan baik	78
Table 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat kemampuan deck bosed bike dalam beroperasi dan merespon e-card brizzi degan baik.....	80
Table 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat keamanan shelter Bosed Bike	81
Table 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat kenyamanan menggunakan Bosed Bike	82
Table 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat keselamatan ketika menggunakan Bosed Bike	83

Table 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat penyesuaian waktu operasional Boleh Bike yang dapat menyesuaikan seluruh pengguna	84
Table 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat perhatian dan pergantian sepeda demi kenyamanan pengguna	85
Table 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat kemudahan Lokasi shelter Boleh Bike untuk dijangkau	87
Table 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat penampilan fisik Boleh Bike	88
Table 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Sepeda Boleh Di Kota Bandung.....	89
Table 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat frekuensi menggunakan kembali sepeda boleh dalam rentang waktu tertentu	92
Table 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat frekuensi menggunakan sepeda Boleh Bike pada saat akan pergi kerja.....	93
Table 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat keinginan untuk menggunakan Boleh bike di masa yang akan datang	95
Table 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat keinginan untuk menggunakan Boleh Bike di kegiatan sehari hari	96
Table 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat kesediaan membicarakan hal hal positif mengenai Boleh Bike kepada orang lain	97
Table 4.24	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat kesediaan untuk merekomendasikan Boleh Bike kepada orang lain.....	98
Table 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Niat Menggunakan Kembali Pada Sepeda Boleh Di Kota Bandung	99
Table 4.26	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	102
Table 4.27	Hasil Uji Linearitas	103
Table 4.28	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser	104
Table 4.29	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	104
Table 4.30	Hasil Uji Koefisien Determinasi	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rangkaing Kota Paling Berpolusi Di Indonesia	3
Gambar 1.2 Bike Sharing Yogyakarta	8
Gambar 1.3 Jumlah Pengguna Boseh Bike (Wisatawan).....	11
Gambar 2.1 kualitas pelayanan berpengaruh terhadap revisit intention.	30
Gambar 2.2 Model Niat Menggunakan.....	31
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	41
Gambar 3.2 Garis Kontinum Untuk Variabel Independen Dan Dependen.....	60
Gambar 4.1 Bike Sharing Boseh	66
Gambar 4.2 Denah Jalur Sepeda Boseh	68
Gambar 4.3 Garis Kontinum Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	91
Gambar 4.4 Garis Kontinum Mengenai Variabel Niat Menggunakan Kembali.	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	121
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner	124
Lampiran 3 Hasil Olah Data Spss	126
Lampiran 4 Timeline Bimbingan Skripsi.....	129
Lampiran 5 Riwayat Hidup Peneliti.....	130

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Alhaija, A. S., Yusof, R. N. R., Hashim, H., & Jaharuddin, N. S. J. (2018). Customer Loyalty: Antecedents, Approaches and Influences of Culture and Religion. *Journal of Materials Processing Technology*, 1(1), 1–8. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055><https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.127252><http://dx.doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006>
- An, Y., & Xiang, M. (2018). Yan Huang (ed.), *The Oxford handbook of pragmatics* (Oxford Handbooks in Linguistics). Oxford: Oxford University Press, 2017. Pp. xxv + 711. *Journal of Linguistics*, 54(3), 661–665. <https://doi.org/10.1017/s002222671800018x>
- Aquarita, D., Rosyidie, A., & Pratiwi, W. D. (2016). Potensi Pengembangan Wisata Sepeda Di Kota Bandung Berdasarkan Persepsi Dan Preferensi Wisatawan. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1), 14. <https://doi.org/10.14710/jpk.4.1.14-20>
- Armario, E. M. (1996). Tourist Satisfaction: an Analysis of Its Antecedents. *Hallowell Kozak & Rimmington Pizam, January 2008*, 367–382.
- B, Weiler, Hall C, M. (1992). *Special Interest Tourism*. Belhaven Press.
- Böcker, L., & Anderson, E. (2020). Interest-adoption discrepancies, mechanisms of mediation and socio-spatial inclusiveness in bike-sharing: The case of nine urban regions in Norway. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 140(August), 266–277. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.08.020>
- CHEN, F., TUROŃ, K., KŁOS, M., CZECH, P., PAMUŁA, W., & SIERPIŃSKI, G. (2018). Fifth Generation of Bike-Sharing Systems – Examples of Poland and China. *Scientific Journal of Silesian University of Technology. Series Transport*, 99(August), 5–13. <https://doi.org/10.20858/sjsutst.2018.99.1>
- Devin, D., Pranata, G., & Susanto, J. (2021). Analisis Efektivitas Lajur Khusus Sepeda Pada Kawasan Tomang – Cideng Timur. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.24912/jmts.v0i0.10507>
- Fadly, G., Widodo, S., & Mayuni, S. (2020). Analisis Efektivitas Lajur Khusus Sepeda pada Kawasan Perkotaan Pontianak Studi Kasus (Jalan Gusti Sulung Lelanang - Kh. Ahmad Dahlan - Johar - Hos Cokroaminoto). *Jurnal PWK, Laut, Sipil, Tambang*, 7(1), 1–8.
- Geria, A. A. G. O., & Suprastayasa, I. G. N. A. (2021). Daya Tarik Bagi Wisatawan Bersepeda Di Pedesaan Bali. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Agama Dan Budaya*, 6(2), 133. <https://doi.org/10.25078/pba.v6i2.2398>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*

(Edisi 8). Cetakan ke VIII. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gunardi, C. G., & Erdiansyah, R. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Prologia*, 3(2), 456. <https://doi.org/10.24912/pr.v3i2.6387>
- Hasanah, S., Sunkar, A., & Ekayani, M. (2020). Participation of Bussiness Actors in Conservation Activity at Gunung Tangkuban Perahu Nature Tourism Park: PARTISIPASI PELAKU USAHA DALAM KEGIATAN KONSERVASI DI TAMAN WISATA ALAM GUNUNG TANGKUBAN PERAHU. *Media Konservasi*, 24(3), 314–321.
- Ingdadijaya, R., Sulistian, M. D., & Mumin, A. T. (2022). Revisiting Intention Among Tourist: The Role of Facilitating Infrastructure and Service Quality. *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(2), 181. <https://doi.org/10.31602/atd.v6i2.7212>
- Julya Latifah, Fahrul Mumtaz, & Jaka Hariyadi. (2022). The Influence of Price and Service Quality on Customer Satisfaction Adidas Store Living World Alam Sutera. *Journal of Finance and Business Digital*, 1(4), 289–302. <https://doi.org/10.55927/jfbd.v1i4.1981>
- Kurniansah, R., & Hali, M. S. (2018). Kajian Potensi Pariwisata Perkotaan (Urban Tourism) Sebagai Daya Tarik Wisata Kota Mataram NTB. *Media Bina Ilmiah*, 13(2), 925–930. <http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/>
- Macioszek, E., Świerk, P., & Kurek, A. (2020). The bike-sharing system as an element of enhancing sustainable mobility - A case study based on a city in Poland. *Sustainability (Switzerland)*, 12(8). <https://doi.org/10.3390/SU12083285>
- Nasution, S. minda. (2020). Online learning and students' mo A research study on the effect of online learning and students' motivation in IAIN Padangsidimpuan. *Asian Social Science and Humanities Research Journal (ASHREJ)*, 2(2), 09–16. <https://doi.org/10.37698/ashrej.v2i2.31>
- Nikiforiadis, A. (2020). Assessing the impact of COVID-19 on bike-sharing usage: The case of thessaloniki, Greece. *riadias, Andreas Ayfantopoulou, Georgia Stamelou, Afroditi. Sustainability (Switzerland)*, 12(19).
- Nogal, M., & Jiménez, P. (2020). Attractiveness of bike-sharing stations from a multi-modal perspective: The role of objective and subjective features. *Sustainability (Switzerland)*, 12(21), 1–26. <https://doi.org/10.3390/su12219062>
- Nugroho, A. A., & Ashari, A. (2021). Efisiensi Daya Pada Smartlock Bike-Sharing Berbasis LoRaWAN Dengan Metode GPS Duty Cycle. *IJEIS (Indonesian Journal of Electronics and Instrumentation Systems)*, 11(1), 25. <https://doi.org/10.22146/ijeis.57690>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*,

49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>

- Pratiwi, W. K., & Nugrohoseno, D. (2018). Pengaruh Kepribadian terhadap Kerjasama Tim dan Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 7(1), 63. <https://doi.org/10.26740/bisma.v7n1.p63-72>
- Pratminingsih, S. (2014). Roles of Motivation and Destination Image in Predicting Tourist Revisit Intention: A Case of Bandung – Indonesia. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 5(1). <https://doi.org/10.7763/ijimt.2014.v5.479>
- Rohmadiani, L. D., & Iskandar, S. A. (2020). Analisis Efektifitas Jalur Sepeda Berdasarkan Metode Bicycle Level Of Service (BLOS). *Ge-STRAM: Jurnal Perencanaan Dan Rekayasa Sipil*, 3(2), 64–69. <https://doi.org/10.25139/jprs.v3i2.2754>
- Saputra, S. (2021). *Motivasi Dan Persepsi Pengunjung Terhadap Objek Wisata Palembang Bird Park Kota Palembang Sumatera Selatan*. 6–10.
- Sibonde, A. H., & Dassah, M. O. (2021). The relationship between employee motivation and service quality: Case study of a selected municipality in the Western Cape province, South Africa. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*, 9(1), 1–12. <https://doi.org/10.4102/apsdpr.v9i1.499>
- Sitepu, E. S., & Rismawati, R. (2021). The Influence of Service Quality, Destination Image, and Memorable Experience on Revisit Intention with Intervening Variables of Tourist Satisfaction. *International Journal of Applied Sciences in Tourism and Events*, 5(1), 77–87. <https://doi.org/10.31940/ijaste.v5i1.2097>
- Sivapalan, A., & Jebarajakirthy, C. (2017). An application of retailing service quality practices influencing customer loyalty toward retailers. *Marketing Intelligence and Planning*, 35(7), 842–857. <https://doi.org/10.1108/MIP-09-2016-0178>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. PT. Alfabet.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suherlan, H., Hidayah, N., Mada, W. R., Nurrochman, M., & Wibowo, B. (2020). Kemitraan Strategis Antar Stakeholder Dalam Pengembangan Desa Wisata Gubugklakah Kab. Malang, Jawa Timur. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 4(1), 59. <https://doi.org/10.22146/jpt.53303>
- Tavallaee, S., Asadi, A., Abya, H., & Ebrahimi, M. (2014). Tourism planning: an integrated and sustainable development approach. *Management Science Letters*, 4, 2495–2502. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2014.11.008>
- Timur, B. (2018). Service Quality, Destination Image and Revisit Intention Relationships at Thermal Tourism Businesses. *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel (JOGHAT)*, 1(1), 38–48.

<https://doi.org/10.33083/0.2018.3>

- Utomo, A. W. (2020). Upaya bersepeda sebagai modal transportasi serta gaya hidup baru menjaga kebugaran jasmani. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *1*(1), 118–126. <http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/SENFIKS/article/view/1688/1445>
- Vera, Y. (2009). Pengembangan Pariwisata Berbasis Agrowisata Melalui Penguatan Peran Kelompok Wanita Tani (Studi Di Desa Sungai Langka Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten PESAWARAN). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, *11*(1), 252–271.
- Warlina, L., & Hermawan, Y. A. (2020). Smart Bike Sharing System as Sustainable Transportation. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, *879*(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/879/1/012153>
- Wirawan, K. (2016). *Wisata Sepeda Dalam Mewujudkan*. 2(2008), 1–16.
- Yandi, A., Mahaputra, M. R., & Mahaputra, M. R. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Wisatawan (Literature Review). *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, *1*(1), 14–27. <https://doi.org/10.38035/jkmt.v1i1.8>
- Yang, Y., Jiang, L., & Zhang, Z. (2021). Tourists on shared bikes: Can bike-sharing boost attraction demand? *Tourism Management*, *86*(April). <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104328>
- Yedija, R., Tobing, L., Gani, A., Sembiring, D. A., Kajian, M., Rumah, A., Masyarakat, F. K., Indonesia, U., Administrasi, D., Kesehatan, K., Masyarakat, F. K., & Indonesia, U. (2022). *Literature Review: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Skala SRVQUAL*. *4*(3), 352–363.
- Zubaidah, S., Mahanal, S., Rosyida, F., Kurniawati, Z. L., Sholihah, M., & Ismirawati, N. (2018). Using remap-TmPS learning to improve low-ability students' critical thinking skills. *Asia-Pacific Forum on Science Learning and Teaching*, *19*(1).