

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG KEMBALI MELALUI KEPUASAN PENGUNJUNG DI
SAUNG KOFFIE HIDEUNG KARAWANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Pariwisata Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



Disusun oleh :
Sandrina Aulia Yasmine
2001118

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

2025

LEMBAR HAK CIPTA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI MELALUI KEPUASAN PENGUNJUNG DI SAUNG KOFFIE HIDEUNG KARAWANG

Oleh:
Sandrina Aulia Yasmine
2001118

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi sebagian besar
syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada
Program Studi Manajemen Resort dan Leisure
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Universitas Pendidikan Indonesia

©Sandrina Aulia Yasmine, 2025
Universitas Pendidikan Indonesia
Februari 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang - Undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, Dengan
dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari peneliti.

LEMBAR PENGESAHAN

Sandrina Aulia Yasmine

2001118

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG KEMBALI MELALUI KEPUASAN PENGUNJUNG DI
SAUNG KOFFIE HIDEUNG KARAWANG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing



Dr. Erry Sukriah, S.E., M.S.E

NIP. 197912152008122002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort Dan Leisure



Dr. Erry Sukriah, S.E., M.S.E

NIP. 197912152008122002

LEMBAR PERNYATAAN TENTANG KEASLIAN SKRIPSI DAN BEBAS PLAGIARISME

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung Di Saung Koffie Hideung Karawang” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Februari 2025

Sandrina Aulia Yasmine

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan Karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung Di Saung Koffie Hideung Karawang”**, penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pariwisata, pada program studi Manajemen Resort dan Leisure, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat selama penyusunan, banyak pihak yang membantu penulis dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi ini, yaitu berupa sumbangsi pikiran, ide dan berbagai informasi yang membantu penulis dalam melengkapi penulisan, moral dan yang lainnya sehingga menjadikan skripsi ini mudah untuk dipahami dan membuat penulis merasa lebih termotivasi berkat dorongan semangat dalam membuat skripsi ini. Penulis akan sangat menghargai kritik, saran dan komentar yang bersifat membangun untuk perbaikan dikemudian hari, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan diterima dengan baik oleh semua pihak yang bersangkutan.

Bandung, Februari 2025

Penulis

Sandrina Aulia Yasmine

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat ridho dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung Di Saung Koffie Hideung Karawang”.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini dan selama menempuh masa perkuliahan di Universitas Pendidikan Indonesia khususnya pada program studi manajemen resort dan leisure, peneliti menerima banyak sekali bimbingan, dukungan serta motivasi dari berbagai pihak hingga peneliti sampai di tahap ini dan dapat menyelesaikan skripsi. Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Ibu Erry Sukriah, S.E., M.SE. selaku ketua program studi manajemen resort dan leisure sekaligus dosen pembimbing, saya mengucapkan terima kasih banyak karena telah memberikan saya banyak sekali arahan, saran dan bimbingan selama proses penyusunan karya ilmiah sehingga menyempurnakan peneliti dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada seluruh dosen program studi manajemen resort dan leisure, serta staff yang turut membantu terima kasih banyak atas segala ilmu, bimbingan, pembelajaran, bantuan serta pengalaman yang telah diberikan selama saya menempuh perkuliahan.
3. Ibu Oka Angsoka dan suami selaku pemilik dari saung koffie hideung karawang yang telah terbuka dalam memberikan informasi dan memberikan izin, serta kemudahan bagi penulis untuk dapat menjadikan tempat usaha ibu sebagai objek penelitian saya. Sekali lagi saya ucapkan terima kasih atas dukungan dan doanya ya ibu.
4. Kepada Mama dan Papa yang saya cintai terima kasih banyak atas segala doa yang selalu mengiringi setiap langkah saya dan menjadi penyemangat bagi saya untuk menyelesaikan studi ini. Terima kasih karena selalu memperjuangkan anaknya di segala kondisi, selalu mendampingi deina dan memberikan apresiasi terhadap hal

sekecil apapun yang deina raih. Mama, papa sehat selalu agar terus mendampingi setiap langkah deina ya.

5. Teruntuk kedua kakak saya tercinta Rhesa Fabiandi dan Indah Saputri yang selalu memberikan doa dan motivasi kepada adiknya untuk selalu semangat dalam menyusun skripsi hingga selesai.
6. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada Shilvi Novianti yang telah meluangkan waktu liburnya untuk membantu beberapa kesulitan yang saya alami pada saat penelitian.
7. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada Khaerunisa, Anita, Fadil, Arul, Nara, mba Aul dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang selalu membantu dan memberikan dukungan penuh kepada saya dari awal perkuliahan sampai dengan selesai.
8. Kepada fayza Salsabila Rizky terima kasih karena telah memberikan banyak dukungan dan doa serta menjadi tempat untuk bercerita, yang setia menjadi bagi saya ketika sedang terpuruk, senang dan sedih dari masa sekolah sampai saat ini.
9. Teruntuk diri saya sendiri terima kasih atas segala perjuangan dan usahanya, walau prosesnya tidak secepat yang lain tapi terima kasih sudah berusaha untuk melewatinya.

Bandung, Februari 2025

Sandrina Aulia Yasmine

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG KEMBALI MELALUI KEPUASAN PENGUNJUNG DI
SAUNG KOFFIE HIDEUNG KARAWANG**

Sandrina Aulia Yasmine

2001118

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi hubungan kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung kembali dengan mempertimbangkan peran kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi di Saung Koffie Hideung Karawang. Dalam industri pariwisata, kualitas pelayanan menjadi kunci yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung, yang akhirnya dapat memotivasi mereka untuk mengulangi kunjungan ke destinasi tersebut. Pendekatan yang digunakan dalam studi ini adalah metode kuantitatif dengan teknik survei, dimana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 147 responden dengan kriteria pengunjung yang pernah mengunjungi Saung Koffie Hideung Karawang. Untuk menganalisis data, penelitian ini menerapkan metode analisis jalur (*path analysis*) guna mengidentifikasi serta mengukur pengaruh langsung maupun tidak langsung di antara variabel-variabel yang diteliti. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Di samping itu, kepuasan pengunjung juga terbukti secara signifikan memengaruhi keputusan mereka untuk melakukan kunjungan ulang. Selain itu, kualitas pelayanan tidak hanya memberikan pengaruh secara langsung terhadap keputusan berkunjung kembali, tetapi juga secara tidak langsung melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel perantara. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan dan mendorong pengunjung untuk melakukan kunjungan ulang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Keputusan Berkunjung Kembali, Pariwisata, Saung Koffie Hideung Karawang

ABSTRACT
THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON REVISIT DECISION
THROUGH VISITOR SATISFACTION AT SAUNG KOFFIE HIDEUNG
KARAWANG

Sandrina Aulia Yasmine

2001118

This study aims to evaluate the relationship between service quality and revisit decision by considering the role of visitor satisfaction as a mediating variable at Saung Koffie Hideung Karawang. In the tourism industry, service quality is a key factor in enhancing visitor satisfaction, which ultimately motivates them to revisit the destination. This study employs a quantitative approach using a survey method, where data were collected through questionnaires distributed to 147 respondents who had previously visited Saung Koffie Hideung Karawang. To analyze the data, this research applies path analysis to identify and measure both direct and indirect effects among the examined variables. The findings reveal that service quality has a positive and significant impact on visitor satisfaction. Additionally, visitor satisfaction significantly influences their decision to revisit. Furthermore, service quality not only has a direct effect on revisit decision but also an indirect effect through visitor satisfaction as a mediating variable. Thus, improving service quality can serve as an effective strategy to enhance visitor satisfaction and encourage repeat visits.

Keywords: Service Quality, Visitor Satisfaction, Revisit Decision, Tourism, Saung Koffie Hideung Karawang.

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN TENTANG KEASLIAN SKRIPSI DAN BEBAS PLAGIARISME	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Komponen 4A Dalam Pariwisata	10
2.2 Kolerasi Antara Komponen 4A Pariwisata dengan Kualitas Pelayanan ...	10
2.3 Kualitas Pelayanan	11
2.3.1. Prinsip Kualitas Pelayanan	12
2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.3.3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.4. Kepuasan Pengunjung	14
2.5. Keputusan Berkunjung Kembali (<i>Revisit Intention</i>)	16
2.6. Penelitian Terdahulu.....	17
2.7. Kerangka Pemikiran	22
2.8. Hipotesis	23
BAB III	25

METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Desain Penelitian.....	25
3.2 Lokasi Penelitian	25
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	26
3.3.1 Populasi	26
3.3.2 Sampel	26
3.4 Jenis dan Sumber Data	27
3.5 Teknik Sampling	28
3.6 Metode Pengumpulan Data	29
3.7 Variabel Penelitian	30
3.8 Operasional Variabel.....	31
3.9 Instrumen Penelitian.....	33
3.10 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	33
3.10.1 Uji Validitas.....	33
3.10.2 Uji Reliabilitas	36
3.11 Teknik Analisis Data	37
3.11.1 Teknik Analisis Deskriptif.....	37
3.11.2 Teknik Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	39
3.11.3 Uji Asumsi Klasik	41
1) Uji Normalitas	41
2) Uji Multikolinearitas	42
3) Uji Heteroskedastisitas.....	42
4) Uji Hipotesis.....	43
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum	46
4.2 Analisis Hasil Penelitian	49
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	52
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif.....	52
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	61
4.2.4 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	63

4.2.5 Hasil Uji Hipotesis	64
4.2.6 Perhitungan Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	70
4.2.7 Uji Sobel	73
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Saung Koffie Hideung Karawang	74
4.3.2 Pengaruh Kepuasan Pengunjung Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali di Saung Koffie Hideung Karawang	75
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali di Saung Koffie Hideung Karawang	76
4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung di Saung Koffie Hideung Karawang	77
4.3.5 Intepretasi Hasil Model Analisis Jalur dan Implikasi Terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung di Saung Koffie Hideung Karawang.	78
BAB V	79
KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	79
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Kunjungan Pengunjung di Saung Koffie Hideung Karawang	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Jenis dan Sumber Data	27
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	31
Tabel 3. 3 Skala Likert	33
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan, Keputusan Berkunjung Kembali dan Kepuasan Pengunjung.	35
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	52
Tabel 4. 5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4. 6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	56
Tabel 4. 7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedasitas.....	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji T Pada Persamaan I	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji T Pada Persamaan II.....	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji R Square Persamaan I.....	69
Tabel 4. 15 Hasil Uji R Square Persamaan II	70
Tabel 4. 16 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh Total	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Pie Ulasan Negatif Pengunjung Saung Koffie Hideung Karawang	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 3. 1 Denah Lokasi	25
Gambar 3. 2 Konsep Analisis Jalur.....	40
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan	46
Gambar 4. 2 Restaurant.....	47
Gambar 4. 3 Aktivitas ATV Adventure	48
Gambar 4. 4 Glamping Saung Koffie Hideung.....	48
Gambar 4. 5 Rainbow Slide.....	49
Gambar 4. 6 Diagram Perhitungan Analisis Jalur.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner..	84
Lampiran 2: Hasil Uji Validitas	.88
Lampiran 3: Hasil Uji Reliabilitas Variabel X,Y, Z	.91
Lampiran 4: Tabulasi Berdasarkan Karakteristik	.92
Lampiran 5:Hasil Tabulasi Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	.98
Lampiran 6: Hasil Tabulasi Variabel Y (Keputusan Berkunjung Kembali)....	102
Lampiran 7: Hasil Tabulasi Variabel Z (Kepuasan Pengunjung)	105
Lampiran 8: Sk Pembimbing	109

DAFTAR PUSTAKA

- Pemerintah Republik Indonesia. (1990). Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 78. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Atmari, N. V., & Putri, V. W. (2021). The Effect of Tourism Experience on Revisit Intention through Destination Image and Satisfaction. *Management Analysis Journal*, 10(1), 85–94. <https://doi.org/10.15294/maj.v10i1.45503>
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785–804. [https://doi.org/10.1016/s0160-7383\(99\)00108-5](https://doi.org/10.1016/s0160-7383(99)00108-5)
- Cheng, T.-M., & Lu, C.-C. (2013). Destination Image, Novelty, Hedonics, Perceived Value, and Revisiting Behavioral Intention for Island Tourism. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18(7), 766–783. <https://doi.org/10.1080/10941665.2012.697906>
- Chen, C. F., & Tsai, D. C. (2007). How destination image and evaluative factors affect behavioral intentions? *Tourism Management*, 28(4), 1115–1122. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.07.007>
- Cole, S. T., & Scott, D. (2004). Examining the mediating role of experience quality in a model of tourist experiences. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 16(1), 79–90. https://doi.org/10.1300/J073v16n01_08
- Cooper, C. (2008). *Tourism; principles and practice, 4th ed.* - Free Online Library. Thefreelibrary.com. <https://www.thefreelibrary.com/Tourism%3b+principles+and+practice%2c+4th+ed.-a0183482620>
- Fitrianti, D., & Sonani, N. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Industri Pariwisata di Jawa Barat. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 140–147. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v1i3.43>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate data

- analysis (7th ed.). Pearson.
- Iba, Z., & Aditya Wardhana. (2024, July 10). *Uji Asumsi Klasik*.
https://www.researchgate.net/publication/382116253_Uji_Asumsi_Klasik
- Juliandi, A., Irfan, M., & Manurung, S. (2014). *Metodologi penelitian bisnis: Konsep dan aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Karisma, N. G., Aprillia Divi Yustita, & Randhi Nanang Darmawan. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Anak Usaha Pt. Pratama Wisata Lintasnusa Jalankebromo. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 13(1), 1–10. <https://doi.org/10.47492/jih.v13i1.2993>
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2000). *Foundations of behavioral research* (4th ed.). Harcourt College Publishers.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- MacKinnon, D. P. (2008). *Introduction to statistical mediation analysis*. New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Makbul, M. (2012). *Statistika terapan: Konsep dan aplikasi dalam penelitian*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Middleton, V. T. C., & Hawkins, R. (1998). Sustainable tourism: A marketing perspective. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rangkuti, F. (2013). Analisis SWOT: Teknik membedah kasus bisnis. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riadi, D., Permadi, L. A., & Retnowati, W. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE DESA WISATA HIJAU BILEBANTE YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN WISATAWAN: *Jurnal Riset Pemasaran*, 2(2), 38–49.
<https://doi.org/10.29303/jrp.v2i2.2678>
- Riduwan, & Engkos Achmad Kuncoro. (2011). *Cara menggunakan dan memaknai analisis jalur (path analysis)* / Riduwan, Engkos Achmad Kuncoro.
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:60763205>

- Santoso, A. (2023). Rumus Slovin : Panacea Masalah Ukuran Sampel ? *Suksma: Jurnal Psikologi Universitas Sanata Dharma*, 4(2), 24–43.
<https://doi.org/10.24071/suksma.v4i2.6434>
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer behavior*(10th ed.). Pearson.
- Shulman, J., & Rogers, T. (1992). *Gaylord Nelson*. Childrens Press.
- Slovin, E. (1960). *Sampling techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2008). *Statistik: Teori dan aplikasi* (Edisi 8). Jakarta: Erlangga.
- Sulkaisi, N., Idris, Siska, F., & Irwan. (2021, February 19). *The Effect of Services Quality on Tourist Satisfaction and Tourist Loyalty*. Wwww.atlantis-Press.com; Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210218.001>
- Suwena, I. K., & Widyatmaja, I. G. N. (2017). *Sistem pariwisata*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.
- Yoeti, O. A. (2008). *Pengantar ilmu pariwisata*. Penerbit Angkasa.

