

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN
NON TUNAI (*CASHLESS*) TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DI WE FAMILY OUTBOUND**



SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata pada Program Studi Industri Pariwisata

Oleh

Dian Rakhmah
NIM 2104591

**PROGRAM STUDI INDUSTRI PARIWISATA
KAMPUS SUMEDANG
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2025

DIAN RAKHMAH

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN NON TUNAI
(CASHLESS) TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI WE
FAMILY OUTBOUND**

disetujui dan disahkan oleh:

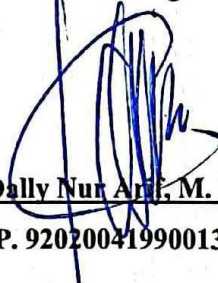
Pembimbing I



Dr. Maulana, M. Pd.

NIP. 198001252002121002

Pembimbing II

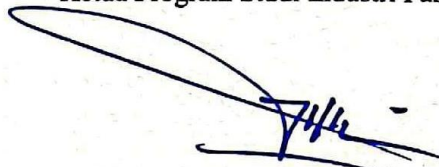


Dally Nur Ardi, M. Pd.

NIP. 920200419900130101

Mengetahui

Ketua Program Studi Industri Pariwisata



Dr. Irena Novarlia, M. Pd., M. M.

NIP. 198211232006042009

LEMBAR HAK CIPTA

EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN NON TUNAI (*CASHLESS*) TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI WE FAMILY OUTBOUND

Oleh

Dian Rakhmah

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata pada Program Studi Industri Pariwisata

©Dian Rakhmah

Universitas Pendidikan Indonesia

2025

Hak cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Rakhmah

NIM : 2104591

Program Studi : Industri Pariwisata

Judul Karya : Efektivitas Penerapan Sistem Pembayaran Non Tunai
(*Cashless*) terhadap Kepuasan Pengunjung di We Family
Outbound

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ini merupakan hasil kerja saya sendiri. Saya menjamin bahwa seluruh isi karya ini, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan merupakan plagiarisme dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dinyatakan dan disebutkan sumbernya dengan jelas.

Jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika akademik atau unsur plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Pendidikan Indonesia.

Sumedang, 16 Juni 2025



Dian Rakhmah

Efektivitas Penerapan Sistem Pembayaran Non Tunai (*Cashless*) terhadap Kepuasan Pengunjung di We Family Outbound

Dian Rakhmah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan pengunjung di We Family Outbound. Latar belakang penelitian ini didasari oleh transformasi digital dalam sistem pembayaran yang turut merambah sektor pariwisata sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bertransaksi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi langsung kepada 237 responden yang dipilih melalui teknik *accidental sampling*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah sistem pembayaran non tunai yang diukur melalui tiga indikator utama: *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived risk*. Sementara itu, variabel terikat adalah kepuasan pengunjung yang diukur berdasarkan kualitas pelayanan, harga produk, dan kualitas produk. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, korelasi, dan regresi berbasis peringkat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pembayaran non tunai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran non tunai yang diterapkan di We Family Outbound telah berjalan secara efektif. Efektivitas ini tercermin dari persepsi positif pengunjung terhadap kemudahan, kegunaan, dan keamanan dalam bertransaksi. Oleh karena itu, sistem pembayaran non tunai layak untuk terus dikembangkan sebagai bagian dari strategi pelayanan modern di sektor pariwisata.

Kata kunci: Efektivitas, Sistem Pembayaran Non Tunai, Kepuasan Pengunjung, Pariwisata, We Family Outbound.

***The Effectiveness of Cashless Payment System Implementation on Visitor
Satisfaction at We Family Outbound***

Dian Rakhmah

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of the cashless payment system on visitor satisfaction at We Family Outbound. The background of this research is rooted in the digital transformation of payment systems, which also extended into the tourism sector as an effort to improve transaction efficiency and convenience. The research method used is quantitative with a correlational approach. Data collection techniques involved questionnaires and direct observation of 237 respondents selected using accidental sampling. The independent variable in this study is the cashless payment system, measured through three main indicators: perceived usefulness, perceived ease of use, perceived risk. Meanwhile, the dependent variable is visitor satisfaction, assessed based on service quality, product price, and product quality. Data were analyzed using descriptive statistics, correlation analysis, and rank-based regression. The result show that the cashless payment system has a positive and significant influence on visitor satisfaction. Based on those findings, it can be concluded that the implementation of the cashless payment at We Family Outbound has been effective. This effectiveness is reflected in visitor's positive perceptions regarding the ease, usefulness, and security of transactions. Therefore, the cashless payment system deserves to be further developed as part of a modern service strategy in the tourism sector.

Keywords: *Effectiveness, Cashless Payment, Tourist Satisfaction, Tourism, We Family Outbound.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR HAK CIPTA.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pariwisata	8
2.1.2 Pelayanan Pariwisata	10
2.1.3 Sistem Pembayaran	11
2.1.4 Pembayaran Non Tunai	12
2.1.5 Kepuasan Pengunjung	14
2.1.6 We Family Outbound	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Berpikir	21
2.4 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23

3.2 Populasi dan Sampel.....	23
3.2.1 Populasi	23
3.2.2 Sampel	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data	25
3.3.1 Jenis Data.....	25
3.3.2 Instrumen Penelitian	25
3.3.2.1 Kisi-kisi Instrumen	26
3.3.2.2 Uji Instrumen.....	26
3.3.2.2.1 Uji Validitas	26
3.3.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.3.3 Teknik Pengambilan Data	30
3.4 Prosedur Analisis Data	31
3.4.1 Deskripsi Data	31
3.4.2 Verifikasi Data.....	32
3.4.2.1 Uji Asumsi Klasik	32
3.4.2.1.1 Uji Normalitas	32
3.4.2.1.2 Uji Linearitas	33
3.4.2.1.3 Uji Heteroskedastisitas	33
3.4.2.2 Analisis Korelasi	34
3.4.2.3 Analisis Regresi.....	35
3.4.2.3.1 Uji Koefisien Determinasi.....	36
3.4.2.3.2 Uji F (Simultan).....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
4.2 Karakteristik Responden.....	41
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	42
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Kunjungan.....	43
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya yang Dikeluarkan.....	43
4.3 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden	44

4.3.1 Analisis Deskriptif Sistem Pembayaran Non Tunai (X)	44
4.3.1.1 Analisis Deskriptif Kemudahan Bertransaksi	47
4.3.1.2 Analisis Deskriptif Efisiensi Waktu Transaksi.....	48
4.3.1.3 Analisis Deskriptif Kenyamanan Bertransaksi.....	48
4.3.1.4 Analisis Deskriptif Pengalaman Bertransaksi	49
4.3.1.5 Analisis Deskriptif Kemudahan Penggunaan	49
4.3.1.6 Analisis Deskriptif Instruksi Pembayaran	50
4.3.1.7 Analisis Deskriptif Kepraktisan Penggunaan	50
4.3.1.8 Analisis Deskriptif Ketersediaan Metode Pembayaran	51
4.3.1.9 Analisis Deskriptif Keamanan Transaksi	51
4.3.1.10 Analisis Deskriptif Keamanan Data.....	52
4.3.1.11 Analisis Deskriptif Keandalan Teknis	52
4.3.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Pengunjung (Y)	53
4.3.2.1 Analisis Deskriptif Pelayanan Responsif	56
4.3.2.2 Analisis Deskriptif Pelayanan Informasi.....	57
4.3.2.3 Analisis Deskriptif Kesesuaian Pelayanan dengan Ekspektasi	57
4.3.2.4 Analisis Deskriptif Kepuasan terhadap Pelayanan.....	58
4.3.2.5 Analisis Deskriptif Kesetaraan Harga dan Kualitas Produk.....	58
4.3.2.6 Analisis Deskriptif Kesesuaian Harga Produk dengan Pelayanan	59
4.3.2.7 Analisis Deskriptif Keterjangkauan Harga.....	59
4.3.2.8 Analisis Deskriptif Kesesuaian Harga dengan Fasilitas	60
4.3.2.9 Analisis Deskriptif Variasi Produk.....	60
4.3.2.10 Analisis Deskriptif Kualitas Produk.....	61
4.3.2.11 Analisis Deskriptif Kesesuaian Produk dengan Harapan.....	61
4.3.2.12 Analisis Deskriptif Keunikan Produk	62
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	63
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	63
4.4.2 Hasil Uji Linearitas.....	63
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.5 Hasil Uji Hipotesis.....	66
4.5.1 Hasil Analisis Korelasi	66
4.5.2 Hasil Analisis Regresi	67

4.5.2.1 Analisis Regresi Berbasis Peringkat (<i>Rank-based Regression</i>)	67
4.5.2.2 Koefisien Determinasi	68
4.5.2.3 Uji F (Simultan).....	69
4.6 Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan We Family Outbound	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Skala Likert	25
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen.....	25
Tabel 3.3 Hasil Uji Normalitas Data Responden Uji Coba	26
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Sistem Pembayaran Non Tunai (X)	27
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Y)	28
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 3.7 Kriteria Persentase Jawaban Responden.....	31
Tabel 3.8 Interpretasi Koefisien Korelasi	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	41
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Kunjungan	42
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya yang Dikeluarkan	42
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Sistem Pembayaran Non Tunai (X).....	43
Tabel 4.8 Tanggapan Responden pada Kemudahan Bertransaksi	46
Tabel 4.9 Tanggapan Responden pada Efisiensi Waktu Transaksi	47
Tabel 4.10 Tanggapan Responden pada Kenyamanan Bertransaksi	47
Tabel 4.11 Tanggapan Responden pada Pengalaman Bertransaksi	48
Tabel 4.12 Tanggapan Responden pada Kemudahan Penggunaan.....	48
Tabel 4.13 Tanggapan Responden pada Instruksi Pembayaran.....	49
Tabel 4.14 Tanggapan Responden pada Kepraktisan Penggunaan.....	49
Tabel 4.15 Tanggapan Responden pada Ketersediaan Metode Pembayaran.....	50
Tabel 4.16 Tanggapan Responden pada Keamanan Transaksi.....	50
Tabel 4.17 Tanggapan Responden pada Keamanan Data.....	51
Tabel 4.18 Tanggapan Responden pada Keandalan Teknis.....	51
Tabel 4.19 Analisis Deskriptif Kepuasan Pengunjung (Y).....	52

Tabel 4.20 Tanggapan Responden pada Pelayanan Responsif	55
Tabel 4.21 Tanggapan Responden pada Pelayanan Informasi.....	56
Tabel 4.22 Tanggapan Responden pada Kesesuaian Pelayanan dengan Ekspektasi.....	56
Tabel 4.23 Tanggapan Responden pada Kepuasan terhadap Pelayanan.....	57
Tabel 4.24 Tanggapan Responden pada Kesetaraan Harga dan Kualitas Produk	57
Tabel 4.25 Tanggapan Responden pada Kesesuaian Harga Produk dengan Pelayanan	58
Tabel 4.26 Tanggapan Responden pada Keterjangkauan Harga	58
Tabel 4.27 Tanggapan Responden pada Kesesuaian Harga dengan Fasilitas.....	59
Tabel 4.28 Tanggapan Responden pada Variasi Produk	59
Tabel 4.29 Tanggapan Responden pada Kualitas Produk.....	60
Tabel 4.30 Tanggapan Responden pada Kesesuaian Produk dan Harapan	60
Tabel 4.31 Tanggapan Responden pada Keunikan Produk	61
Tabel 4.32 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.33 Hasil Uji Linearitas	63
Tabel 4.34 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	64
Tabel 4.35 Hasil Analisis Korelasi	66
Tabel 4.36 Hasil Analisis Regresi Berbasis Peringkat.....	67
Tabel 4.37 Koefisien Determinasi.....	68
Tabel 4.38 Hasil Uji Simultan.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	20
Gambar 4.1 <i>Map Area</i> We Family Outbound.....	37
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Grafik Scatterplot)	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian	80
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas	85
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas	89
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	90
Lampiran 5 Surat Balasan	92
Lampiran 6 Surat Keputusan Uji Etik.....	93
Lampiran 7 Dokumentasi.....	94
Lampiran 8 Lembar Monitoring Bimbingan.....	96
Lampiran 9 Biodata Penulis	97

DAFTAR PUSTAKA

- Aly, M. N., & Trianasari, N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran Non Tunai Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Telkom University Bandung). *E-Proceeding of Management*, 7(1), 395.
- Annida, A., Farida, F., & Gita Kartika, D. (2024). Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Museum Seni Rupa Dan Keramik Jakarta. *18*(2).
- Bagla, R. K., & Sancheti, V. (2018). Gaps in customer satisfaction with digital wallets: challenge for sustainability. *Journal of Management Development*, 37(6), 442–451. <https://doi.org/10.1108/JMD-04-2017-0144>
- Chen, T., Tang, W., Lu, Y., & Tu, X. (2014). Rank regression: an alternative regression approach for data with outliers. *Shanghai Archives of Psychiatry*, 26(5), 310–316. <https://doi.org/10.11919/j.issn.1002-0829.214148>
- Crilley, G. (2005). A Case for Benchmarking Customer Service Quality in Tourism and Leisure Services. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 12(2).
- Deraman, F., Anis, N., Zabri, A., & Rusli, S. K. (2024). Factors Influencing Customer Satisfaction with Cashless-Payment Services at Restaurants in Malaysia. *Asian Journal of Research in Education and Social Sciences*, 6(2016), 140–151. <https://doi.org/10.55057/ajress.2024.6.s1.13>
- Eddyono, F. (2021). Pengelolaan Destinasi Pariwisata. In *Uwais Inspirasi Indonesia* (Vol. 7, Issue 2).
- Fauza, R., & Khalid, J. (2024). Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga dan Citra Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Mini Indonesia Indah (TMII). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4, 1231–1244.
- Fiona, D. R., & Hidayat, W. (2020). Pengaruh Promosi penjualan dan E-Service Quality terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan Gopay di Jabodetabek). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 333–341. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.26434>
- Hadiwijoyo, S. S. (2012). *Perencanaan Pariwisata Perdesaan Berbasis Masyarakat: Sebuah Pendekatan Konsep*. Graha Ilmu.
- Harjanti, S., Mardiana, T., & Hafsa. (2018). Pelayanan Prima Bagi Para Front Liner Kepariwisata. In *UPN Veteran Yogyakarta*.
- Indonesia, B. (2020). Sistem Pembayaran & Pengelolaan Uang Rupiah. Retrieved from bi.go.id: <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx>.
- Irawan, H. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service* (Edisi 1). RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). A Framework For Marketing Management. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
- Marzuki. 2000. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: PT Prasetia Widia Pratama.
- Mohan, A., Gupta, A., Agrawal, A., Banka, K., Arora, S., & Agarwal, V. (2021). “Impact of E-Payment Systems on Customer Satisfaction.” *International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology*, 9(10), 573–581. <https://doi.org/10.22214/ijraset.2021.38314>

- Pramono, B., Yanuarti, T., Purusitawati, P. D., & Emmy, Y. T. (2006). Dampak Pembayaran Non Tunai Terhadap Perekonomian Dan Kebijakan Moneter. *Bank Indonesia*, 11(01), 01-55.
- Putri, I. K. (2023). Peranan Atribut Destinasi Wisata Dalam Meningkatkan Revisit Intention Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Geopark Merangin, Jambi. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 2(8).
- Rahmayanti, P. L. D., Suartina, I. W., Wijaya, N. S., Wardana, M. A., Sumerta, K., & Yasa, N. N. K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan dan Niat Berkunjung Kembali Pada The Sila's Agrotourism. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 1(2), 48–56. <https://doi.org/10.56916/jimab.v1i2.169>
- Rositasari, S. (2022). Penggunaan Pembayaran Non-Tunai (Cashless Payment) Berbasis Kartu dan Digital di Indonesia. *Jurnal Ekonomi: Journal of Economic*, 13(2), 163.
- Selvia, N. (2022). The Effect of Cashless Payment Facilities in The Dipatiukur Culinary Area of Bandung City on Consumer Satisfaction. *International Journal Administration, Business and Organization (IJABO)* |, 3(2), 32–42. <https://ijabo.a3i.or.id>
- Singh, A., & Malhotra, V. (2022). The Cyber Trust Landscape Report 2022. Retrieved 13 June from <https://mkai.org/the-cyber-trust-landscape-report-2022/>.
- Subari, S. M., & Ascarya. (2003). *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*. Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.
- Sugiyono. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 62-70.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 225, 87.
- Supriyanto, & Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Andi.
- Susanto, E., Hendrayati, H., Rahtomo, W. R., & Prawira, M. F. A. (2022). Adoption of Digital Payments for Travelers at Tourism Destinations. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 11(2), 741–753. <https://doi.org/10.46222/ajhtl.19770720.254>
- Suwena, I. G., & Widyatmaja, I. G. N. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Pustaka Larasan.
- Uddin, M. M. (2024). *Impact of Cashless Transaction on Customer Experience and Efficiency : A Case Study of Restaurant at Helsinki Airport*.
- Usman, R. (2017). Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran. *Yuridika*, 32(1), 134. <https://doi.org/10.20473/ydk.v32i1.4431>
- Wahid, Farhan, A., & Octavianty. (2023). The Use Of E-Payment Method Toward Customer Satisfaction. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen (JPIM)*, 1, 48–60.
- Yang, W., Chen, Q., Dao, Y., Huang, X., & Shao, W. (2023). Ecological Civilization and High-Quality Development: Do Tourism Industry and

Technological Progress Affect Ecological Economy Development?
International Journal of Environmental Research and Public Health, 20(1).
<https://doi.org/10.3390/ijerph20010783>

Yoeti, O. A. (2003). *Hotel Customer Service*. Perca.

Yu, Y., Lang, M., Zhao, Y., Liu, W., & Hu, B. (2023). Tourist perceived value, tourist satisfaction, and life satisfaction: Evidence from Chinese Buddhist temple tours. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 47(1), 133-152.

Zahra, M. I. A., Purnaweni, H., & Priyadi, B. P. (2023). Pengaruh Sistem Pembayaran Non Tunai (Cashless) Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengguna Layanan Brt Trans Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(1), 1–19.