

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DALAM BERWISATA DI AMAZING ART WORLD
BANDUNG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh Ujian Sidang
Sarjana Pariwisata Pada Program Studi Manajemen Resort dan Leisure**



Oleh:
Allya Fitriani
1603694

**FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DALAM BERWISATA DI AMAZING ART WORLD
BANDUNG**

Oleh:

Allya Fitriani

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

©Allya Fitriani 2020
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2020

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya
tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

Allya Fitriani

NIM : 1603694

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DALAM BERWISATA DI AMAZING ART WORLD
BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing,

Pembimbing I



Sri Marhanah, SS., MM.

NIP.1981101420006012001

Pembimbing II



Dr. A.H Galih Kusumah, ST,Par.,MM

NIP. 198105222010121006

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



Dr. A.H Galih Kusumah, ST,Par.,MM

NIP. 198105222010121006

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DALAM BERWISATA DI AMAZING ART WORLD BANDUNG”** ini dan beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 2020

Yang Membuat Pernyataan

Allya Fitriani

NIM. 1603694

ABSTRAK

Allya Fitriani, 1603694, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan dalam Berwisata di Amazing Art World Bandung” di bawah bimbingan Sri Marhanah, SS., MM. dan Dr. A.H Galih Kusumah, ST,Par.,MM

Amazing Art World Bandung mengalami penurunan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun, dari hasil wawancara pra penelitian diketahui bahwa beberapa wisatawan mengeluhkan masalah kualitas pelayanan yang membuat mereka kurang puas. Penelitian ini dilakukan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Amazing Art World. Metode yang digunakan penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Melalui teknik *Accidental Sampling* dan ditentukan sebanyak 272 responden menggunakan tabel Cohen Manion dan Morrison. Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang mempunyai nilai tertinggi adalah *tangibility* sedangkan nilai terendah adalah *responsiveness*, maka dapat disimpulkan bahwa indikator yang ada dalam dimensi *tangibility* dapat memberikan kepuasan bagi wisatawan di Amazing Art World sedangkan untuk dimensi *responsiveness* masih perlu diperbaiki agar wisatawan lebih merasa puas dengan cara mengadakan pelatihan pada karyawan. Kepuasan Wisatawan di Amazing Art World termasuk ke dalam kategori tinggi/baik, indikator yang menghasilkan nilai terkecil adalah harga, sehingga harga masih perlu diperbarui dengan cara mengadakan diskon atau promosi-promosi lainnya agar wisatawan merasa harga sebanding dengan apa yang didapatkan sehingga wisatawan tersebut mendapatkan kepuasan. Dalam penelitian ini didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 19% terhadap kepuasan wisatawan, sisanya 81% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Jika Kualitas Pelayanan (X) naik 1 skor maka Kepuasan Wisatawan (Y) akan bertambah 0,4087977 kali.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, dan Amazing Art World

ABSTRACT

Amazing Art World Bandung has decreased the number of visitors from year to year, from the results of pre-research interviews it is known that some tourists have complained about service quality problems which make them less satisfied. This research was conducted to examine the effect of service quality on tourist satisfaction in Amazing Art World. The method used in this research is descriptive quantitative. Through the Accidental Sampling technique, 272 respondents were determined using the Cohen Manion and Morrison tables. The data analysis technique used is simple linear regression. The results of this study indicate that the dimension of service quality that has the highest value is tangibility while the lowest score is responsiveness, it can be concluded that the indicators in the tangibility dimension can provide satisfaction for tourists in Amazing Art World, while the responsiveness dimension still needs to be improved so that tourists feel more satisfied with how to conduct training on employees. Tourist Satisfaction at Amazing Art World is included in the high / good category, the indicator that produces the smallest value is price, so prices still need to be updated by holding discounts or other promotions so that tourists feel that the price is comparable to what is obtained so that tourists get satisfaction . In this study, it was found that the quality of service has an effect of 19% on tourist satisfaction, the remaining 81% is influenced by other factors not examined. If Service Quality (X) increases by 1 score, Tourist Satisfaction (Y) will increase by 0.4087977 times.

Keywords : Service Quality, Tourist Satisfaction, Amazing Art World

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan anugerah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DALAM BERWISATA DI AMAZING ART WORLD BANDUNG”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada program studi S1 Manajemen Resort dan Leisure Universitas Pendidikan Indonesia.

Dalam penulisan skripsi ini pun tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah banyak membantu dan mendukung penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kepada Keluarga penulis Bapak Tedy Supriyadi dan Ibu Marisa Rhodiana selaku orang tua kandung penulis yang telah memberi dukungannya. Nenek Lily dan Nenek Indrit selaku nenek dari penulis yang sudah memberikan dukungannya. Bapak Amrizal dan Ibu Mila selaku orang tua sambung penulis yang sudah memberikan dukungannya. Arya Naufal Aqil, Almaira Razita, dan Willy Wijaya selaku adik-adik dari penulis yang memberikan semangatnya.
2. Kepada Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin M.Pd., M.A selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Kepada Bapak Dr. A.H Galih Kusumah, ST,Par.,M.M. Selaku Ketua Prodi Manajemen Resort dan Leisure yang telah memberikan dukungannya.
4. Kepada Ibu Sri Marhanah, SS., M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikirannya dan telah sabar dalam membimbing penulis di tengah kesibukannya. Terimakasih atas saran dan dukungannya. Terimakasih atas ilmu dan inspirasinya.
5. Kepada Bapak Dr. A.H Galih Kusumah, ST,Par.,M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikirannya dan

telah sabar dalam membimbing penulis di tengah kesibukannya. Terimakasih atas saran dan dukungannya. Terimakasih atas ilmu dan inspirasinya.

6. Kepada Seluruh Dosen dan Staff Prodi MRL yang telah membantu dalam segala urusan selama perkuliahan.
7. Kepada Bapak Nandang selaku Manajer Operasional Amazing Art World yang telah memberikan informasinya.
8. Kepada Intan Permatasari, Fashelna Fauqa, Widy Maharani, Fitria Nur Anggraeni, dan Rino Sugianto selaku sahabat di MRL yang telah memberi dukungan dan semangatnya.
9. Kepada Ayus Juanda yang telah memberikan dukungan-dukungannya.
10. Kepada Rivan Nur Pauzi teman seperjuangan dalam proses menjalani skripsi dan Ghina Desy yang telah berjuang bersama dalam melaksanakan praktek kerja lapangan.
11. Kepada Fernanda Enzelina dan Khairunnisa dan teman-teman MRL lainnya yang telah berjuang bersama-sama.
12. Kepada Windi Amelia dan Luqman Hakim sahabat kos-kosan yang telah meminjamkan laptop selama mengerjakan skripsi.

Bandung, Agustus 2020

Allya Fitriani

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	11
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan dalam Manajemen Pemasaran	11
2.1.2 Konsep Kepuasan dalam Manajemen Pemasaran	15
2.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y)	18
2.1.4 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Kerangka Pemikiran	25
2.3 Hipotesis	27

BAB III	28
METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Objek Penelitian	28
3.2 Metode Penelitian.....	28
3.2.1 Jenis Metode	28
3.2.2 Populasi dan Sampel.....	29
3.2.3 Definisi Operasional	31
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.2.5 Uji Pengembangan Instrumen.....	44
3.2.6 Teknik Analisis Data	52
3.2.7 Uji Asumsi Klasik.....	53
BAB IV	55
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Profil Perusahaan	55
4.1.2 Karakteristik Responden.....	55
4.1.3 Tanggapan wisatawan terhadap variabel kualitas pelayanan di Amazing Art World Bandung	66
4.1.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan	79
4.1.5 Hasil Pengujian Hipotesis	83
4.2 Pembahasan	90
BAB V.....	89
KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran	89
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1 DATA KUNJUNGAN WISATAWAN KE AMAZING ART WORLD BANDUNG TAHUN 2017-2019.....	3
TABEL 1. 2 DATA KUNJUNGAN WISATAWAN KE AMAZING ART WORLD BANDUNG TAHUN 2017-2019.....	4
TABEL 2. 1 PENELITIAN TERDAHULU	18
TABEL 3. 1 OPERASIONAL VARIABEL.....	32
TABEL 3. 2 TOLAK UKUR SKALA LIKERT	43
TABEL 3. 3 UJI VALIDITAS VARIABEL X.....	47
TABEL 3. 4 UJI VALIDITAS VARIABEL Y.....	49
TABEL 3. 5 UJI RELIABILITAS VARIABEL X DAN Y	52
TABEL 3. 6 TABEL GUILFORD.....	56
TABEL 4. 1 HASIL KUESIONER VARIABEL X DIMENSI TANGIBILITY .	66
TABEL 4. 2 HASIL KUESIONER VARIABEL X DIMENSI EMPHATY	69
TABEL 4. 3 HASIL KUESIONER VARIABEL X DIMENSI RELIABILITY..	71
TABEL 4. 4 HASIL KUESIONER VARIABEL X DIMENSI RESPONSIVENESS.....	73
TABEL 4. 5 HASIL KUESIONER VARIABEL X DIMENSI ASSURANCE...	75
TABEL 4. 6 HASIL REKAPITULASI KUESIONER VARIABEL X.....	78
TABEL 4. 7 HASIL REKAPITULASI KUESIONER VARIABEL Y.....	80
TABEL 4. 8 HASIL UJI NORMALITAS KOLMOGOROV SMIRNOV	84
TABEL 4. 9 HASIL UJI LINEARITAS	85
TABEL 4. 10 HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS	86
TABEL 4. 11 TABEL GUILFORD.....	88
TABEL 4. 12 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI	88
TABEL 4. 13 HASIL UJI F.....	89
TABEL 4. 14 HASIL UJI T.....	90

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1 MODEL KUALITAS PELAYANAN	14
GAMBAR 2. 2 MODEL KEPUASAN.....	17
GAMBAR 3. 1 PETA LOKASI PENELITIAN	28
GAMBAR 3. 2 TABEL COHEN MANION DAN MORRISON	31
GAMBAR 3. 3 GARIS KONTINUM	53
GAMBAR 4. 1 KARAKTERISTIK BERDASARKAN JENIS KELAMIN	56
GAMBAR 4. 2 KARAKTERISTIK BERDASARKAN USIA.....	57
GAMBAR 4. 3 KARAKTERISTIK BERDASARKAN ASAL DAERAH	58
GAMBAR 4. 4 KARAKTERISTIK BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR	59
GAMBAR 4. 5 KARAKTERISTIK BERDASARKAN PEKERJAAN	60
GAMBAR 4. 6 KARAKTERISTIK BERDASARKAN PENGHASILAN PER BULAN.....	62
GAMBAR 4. 7 KARAKTERISTIK BERDASARKAN TUJUAN BERKUNJUNG	63
GAMBAR 4. 8 KARAKTERISTIK BERDASARKAN LAMA BERKUNJUNG	64
GAMBAR 4. 9 KARAKTERISTIK BERDASARKAN PERGI BERSAMA	65
GAMBAR 4. 10 GARIS KONTINUM JUMLAH SKOR TANGIBILITY	68
GAMBAR 4. 11 GARIS KONTINUM JUMLAH SKOR EMPHATY	70
GAMBAR 4. 12 GARIS KONTINUM JUMLAH SKOR RELIABILITY.....	72
GAMBAR 4. 13 GARIS KONTINUM JUMLAH SKOR RESPONSIVENESS	74
GAMBAR 4. 14 GARIS KONTINUM JUMLAH SKOR ASSURANCE.....	77
GAMBAR 4. 15 GARIS KONTINUM JUMLAH SKOR KUALITAS PELAYANAN SECARA KESELURUHAN	79
GAMBAR 4. 16 GARIS KONTINUM JUMLAH SKOR KEPUASAN WISATAWAN.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 DATA RESPONDEN	91
LAMPIRAN 2 HASIL RESPON KUESIONER	98
LAMPIRAN 3 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL X DAN VARIABEL Y	122
LAMPIRAN 4 HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL X DAN Y	135
LAMPIRAN 5 BUKU BIMBINGAN	136
LAMPIRAN 6 TABEL UJI F	139
LAMPIRAN 7 TABEL UJI T	140
LAMPIRAN 8 MSI.....	141

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. (2013). *Manajemen Pemasaran Strategi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Abdul Rashid, d. V. (2019). Service Quality Influence Customer Satisfaction and Loyalty : A Study in Organized Food and Grocery Retail.
- Assauri, S. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Asyraf Afthanorhan, Z. A. (2019). Assessing the effect of service quality on customer satisfaction.
- Ating Somantri, S. A. (2006). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Setia.
- Bestoon Othman, A. H. (2019). The Impact of Umrah service quality on customer satisfaction towards Umrah travel agents in Malaysia.
- C.Gregorius, F. T. (2016). *Service quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education*. London, New York: Routledge Falmer.
- Ernawati, & Ambarini. (2010). Pengaruh hubungan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan motivasi kerja sebagai variabel moderating.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herlambang, M., Riyadi, & Dewantara, R. Y. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara Online Terhadap Kepuasan Pengguna.
- Hutama, D. W. (2015). Pengaruh kecepatan pelayanan, kenyamanan lokasi, dan persepsi harga terhadap nilai pelanggan serta dampaknya pada minat loyalitas.
- Indahingwati, A. (2019). Kepuasan Konsumen pada kualitas layanan sim keliling. Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Iskandar, S., Marhanah, S., & Kusumah, A. G. (2015). Pengaruh Kepemimpinan terhadap turn over intention karyawan departemen Front Office di Hotel Ibis Bandung Trans Studio.

- Ismayanti. (2011). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo.
- Iswandi Idris, P. D. (2019). *The Effect Taxi Bike Service Quality on Customer Satisfaction among students*.
- Joko Sadoso Priyo, B. M. (2019). *An Examination of the Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Hotel Industry*.
- Juwita, K. R. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengunjung di Jungleland Kabupaten Bogor*.
- Konstantinos Varsanis, D. B. (2019). *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction on Luxurious Hotels So to Produce Error-Free Service*.
- Kotler, & Keller, P. a. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lili Suryati, S. M. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Sleman: Penerbit Deepublish Publisher.
- Minrohayati, Harsasi, M., & Pujiastuti, S. L. (2014). *Laporan Penelitian Fundamental UT Lanjut*.
- Nasruddin, I. I. (2018, 09 20). Dipetik 6 10, 2020, dari <http://kanvas-angan.blogspot.com/2018/09/cara-menentukan-jumlah-sampel-dengan.html?m=1>
- Nawari. (2010). *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Nopriana, R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Visual Proyek Bandung*.
- Novita, E., Widjaja, R. S., & Kristianti, M. (2019). *Analisa pengaruh physical environment terhadap minat beli konsumen di kafe-kafe di Surabaya*.
- Nugroho, D. A. (2017). *Pengantar Manajemen untuk Organisasi Bisnis, Publik, dan Nirlaba*. Malang: UB Press.
- Paul, J., Mittal, A., & Srivastav, G. (2015). *Impact of Service Quality On Customer Satisfaction in Private and Public Sector Banks*.
- Payadnya, I. P., & Jayantika, I. G. (2018). *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS*. Sleman: Deepublish.
- Pebrianto, A. (2015). *Pengaruh Diklat terhadap Kinerja Karyawan*.

- Philips, K. (1995). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kegunaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahmawati, L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Bintang Empat di Kota Bandung.
- Razati, G., Sumiyati, & Masharyono. (2016). Analysis Factors Affecting Students' Satisfaction with Academic Service Based on Servqual.
- Robin Nunkoo, V. T. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction: The moderating effects of hotel star rating.
- Roseanne Sabina Dsouza, S. K. (2018). Service Quality and Customer Satisfaction: An Empirical Analysis of Banking Sector in Goa.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Santoso, M. (2019). Loyalitas Nasabah PD Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon. Yogyakarta: Deepublish.
- Santoso, S. (2018). *Statistik Multivariat*. Jakarta: Elex Media.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (mix methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumendap, J., Mandey, J., & Mambo, R. (2019). Pentingnya kompetensi kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil di biro umum dan keuangan Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Sunardi, S., & Erlendy Julian Nugroho, S. (2013). Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah Cabang Tangerang.

- Sunarto. (2003). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV. Ngeksigondo Utama.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Supriadi, B., & Roedjinandari, N. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Destinasi Pariwisata*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Sutarso, B. M. (2008). Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen.
- Tangkere, E. G., & Sondak, L. W. (2017). Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Daerah Wisata Puncak Temboan Tomohon.
- Widowati, H. (2019, 7 17). *Databoks*. Dipetik 7 9, 2020, dari Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/07/17/5-tahun-terakhir-rerata-pertumbuhan-kunjungan-wisatawan-mancanegara-14>
- Wijaya, C. V. (2017). Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen depot madiun masakan khas bu Rudy.
- Wilson A, Z. V. (2008). *Services Marketing*. New York: McGraw-Hill Education.
- www.spssindonesia.com. (t.thn.). Dipetik 8 5, 2020, dari www.spssindonesia.com
- Yan Naing Myo, G. S. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty of Myanmar Hospitality Industry: The Mediating Role of Customer Satisfaction.
- Zamroni, M., & Handayani, I. G. (2005). Pentingnya Kualitas Pelayanan (Service Quality) dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat.
- Zuastika, I. (2010). *Dunia Petualangan Keluarga*. Medan: Universitas Sumatera Utara.