

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN PADA KAWASAN WISATA
JATILUHUR VALLEY & RESORT**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata
pada Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



Oleh
Dea Ramadhanti
1703352

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN PADA KAWASAN WISATA JATILUHUR VALLEY &
RESORT**

Oleh : Dea Ramadhanti

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

**© Dea Ramadhanti 2021
Universitas Pendidikan Indonesia
Juli 2021**

**Hak Cipta dilindungi undang-undang
Skripsi tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak
ulang, di *fotocopy*, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dea Ramadhanti

1703352

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA KAWASAN WISATA JATILUHUR VALLEY & RESORT

Disetujui dan disahkan oleh

Pembimbing 1



Sri Marhanah, S.S., M.M.

NIP. 19811014 200601 2 001

Pembimbing II



Rosita, S.S., M.A.

NIP. 19781019 200604 2 001

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



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

NIP. 19791215 200812 2 002

PERNYATAAN TENTANG KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Kawasan Wisata Jatiluhur Valley & Resort” 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 resiko atau sanksi jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 21 Juli 2021,

Penulis

Dea Ramadhanti

NIM 1703352

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkah, ridho, rahmat dan curahan nikmat iman dan islam yang tiada terbatas, sehingga penulis mendapatkan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, motivasi, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak, hingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat mengerjakan skripsi ini dan segala prosesnya dengan lancar.
2. Kedua orang tua penulis,yaitu Bapak Samsudin dan Ibu Neneng Ratnasari Laisouw yang telah mendoakan penulis, dan juga mendukung dari segi materi dan non materi untuk kelancaran penulis dalam Pendidikan. Dan juga kakak dan adik tercinta, Galih, Galuh, dan Ridhan yang telah memberikan semangat dan dorongan penulis dalam mengerjakan skripsi.
3. Ibu Dr. Erry Sukriah, S.E, M.S.E selaku ketua prodi Manajemen Resort & Leisure dan juga selaku dosen pembimbing akademik penulis. Terimakasih atas ilmu, wawasan, dan perhatian yang telah diberikan selama penulis menjalani masa pendidikan di program studi Manajemen Resort & Leisure.
4. Ibu Sri Marhanah, S.S., M.M selaku pembimbing 1 penulis, Terimakasih atas segala kesabaran dan keikhlasan memberikan ilmu, bimbingan, motivasi, dan do'a kepada penulis. Memberikan arahan yang terbaik, serta meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Ibu Rosita, S.S., M.A selaku pembimbing II penulis, Terimakasih atas segala kesabaran dan keikhlasan memberikan ilmu, bimbingan, motivasi, dan do'a kepada penulis. Memberikan arahan yang terbaik, serta meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Safitri Novianty, sahabat penulis yang cantik nan pintar, yang telah membantu dan membimbing saya dalam mengerjakan skripsi, yang ikhlas dalam mengajarkan

penulis dan menjawab pertanyaan saya mengenai skripsi. Dilla syifa nur fadhilah yang selalu mendengarkan keluh kesah saya dan menyemangati saya untuk cepat mengerjakan skripsi.

7. Jasmine Fahira, sahabat penulis selama kuliah, teman di kehidupan kuliah penulis yang juga teman dalam bertukar cerita dan berkeluh kesah mengenai proses skripsi ini, Salsabila Fitria yang selalu mendengarkan keluh kesah selama mengerjakan skripsi, juga Nabila Madina, Anis Firda, Nadya Ramadhanti Handoko Putri, dan Imelda Dwi Lestari teman receh penulis selama perkuliahan.
8. Pramesti Anggit Wihana dan Juga Syifa Adiratna Azmi selaku teman magang penulis, yang telah menemani suka dan duka bersama penulis pada saat magang dan memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.
9. Ibu Nurul dan Ibu Pradyta, terimakasih atas bantuannya dalam hal administrasi dari penulis memulai masa perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
10. Gian sholeh hudin, teman satu kelas penulis di jenjang perkuliahan dari semester dua sampai dengan akhir, dan juga teman se-pembimbingan karena dosen satu dan dua sama, yang selalu menanyakan progres skripsi penulis.
11. Muhamad Fauzi yang telah mengajari penulis dalam mengolah data menggunakan SPSS, terimakasih banyak fauzi.
12. Pihak Perum Jasa Tirta II yang telah bersedia memberikan data mengenai *annual report* perusahaan, selaku perusahaan yang mengelola kawasan wisata Jatiluhur Valley & Resort.

Akhir kata, penulis panjatkan doa semoga Allah SWT memberikan imbalan yang berlipat ganda atas segala bentuk dukungan dari pihak – pihak yang telah disebutkan di atas yang telah membantu penulis dalam proses penggerjaan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Kawasan Wisata Jatiluhur Valley & Resort” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pariwisata yang penulis tempuh selama mengikuti studi program Manajemen Resort & Leisure di Universitas Pendidikan Indonesia ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada dosen-dosen yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini sampai dengan selesai. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada orang tua, keluarga besar serta rekan-rekan yang sudah memberikan dukungan dan semangat baik secara mental maupun spiritual.

Penulis berharap adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Karena penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penyusunan skripsi ini baik bentuk penyajian maupun sistematikanya, masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Akhirnya semoga penyusunan yang telah dijalani ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan bagi yang membacanya.

Bandung, Juli 2021,
Penulis

Dea Ramadhanti
NIM 1703352

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN TENTANG KEASLIAN SKRIPSI	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Teori	11
2.1.1 Grand Theory, Middle Theory, dan Applied Theory	11
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	11
2.1.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4 Konsep Kepuasan Wisatawan	27
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34

2.3	Kerangka Pemikiran	43
2.4	Hipotesis	45
	BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1	Lokasi Penelitian	46
3.2	Jenis dan Metode Penelitian	46
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	47
3.3.1	Populasi	47
3.3.2	Sampel.....	48
3.3.3	Teknik Sampling	49
3.4	Operasional Variabel	50
3.5	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5.1	Jenis dan Sumber Data	53
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.6	Skala Pengukuran Variabel	56
3.7	Proses Pengembangan Instrumen	56
3.7.1	Uji Validitas	56
3.7.2	Uji Reliabilitas	62
3.8	Teknik Analisis Data	63
3.8.1	Analisis Deskriptif	64
3.8.2	Analisis Inferensial.....	64
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	69
4.2	Karakteristik dan Pengalaman Responden	72
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73

4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan, Jenis Pekerjaan dan Penghasilan	74
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	77
4.3	Hasil Analisis Deskriptif	77
4.3.1	Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	77
4.3.2	Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Wisatawan	93
4.4	Hasil Analisis Inferensial	96
4.4.1	Uji Hipotesis	96
4.4.2	Analisis Regresi Linear Sederhana	97
4.5	Implikasi Hasil Temuan Penelitian	102
4.5.1	Implikasi Hasil Temuan Penelitian Bersifat Teoritis	102
4.5.2	Implikasi Hasil Temuan Penelitian Bersifat Empiris.....	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		105
5.1	Kesimpulan.....	105
5.2	Saran	106
DAFTAR PUSTAKA		108
LAMPIRAN		113
Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian.....		113
Lampiran 2 Pedoman Kuisioner Penelitian.....		114
Lampiran 3 Catatan Bimbingan.....		119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan Wisatawan	4
Gambar 2. 1 Marketing Mix	13
Gambar 2. 2 Analisis Lima Kesenjangan.....	26
Gambar 2. 3 Konseptual Kepuasan Wisatawan	28
Gambar 2. 4 Model Kerangka Pemikiran	44
Gambar 4. 1 D'Bay Water Sport and Centre	70
Gambar 4. 2 Jatiluhur Water World.....	70
Gambar 4. 3 Waduk Jatiluhur	71
Gambar 4. 4 Hotel Istora Jatiluhur	71
Gambar 4. 5 Hotel Pesanggrahan.....	72
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	75
Gambar 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan & Penghasilan	76
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Dimensi Tangible	80
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Dimensi Reliability	83
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Dimensi Responsiveness	86
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Dimensi Assurance.....	88
Gambar 4. 13 Garis Kontinum Dimensi Emphaty	90
Gambar 4. 14 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	92
Gambar 4. 15 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Wisatawan.....	95
Gambar 4. 16 Uji Parsial t Nilai Signifikansi	96
Gambar 4. 17 Uji Normalitas Pendekatan Exact	98
Gambar 4. Uji Normalitas Pendekatan Monte Carlo	99
Gambar 4. 19 Hasil Uji Linearitas	100
Gambar 4. 20 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	101
Gambar 4. 21 Koefisien Determinasi.....	101
Gambar 4. 22 Koefisien Regresi	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ulasan Wisatawan Pada Kawasan Wisata JVR	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan Penelitian	34
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	50
Tabel 3. 2 Jenis dan Sumber Data.....	54
Tabel 3. 3 Teknik Pengambilan Data.....	55
Tabel 3. 4 Skala Ordinal.....	56
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 3. 7 Persentase Penafsiran Pengolahan Data.....	64
Tabel 3. 8 Klasifikasi Koefisien Determinasi	68
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	77
Tabel 4. 3 Persepsi Responden Terhadap Dimensi Tangible (Bukti Fisik)	79
Tabel 4. 4 Persepsi Responden Terhadap Dimensi Reliability	81
Tabel 4. 5 Persepsi Responden Terhadap Dimensi Responsiveness.....	84
Tabel 4. 6 Persepsi Responden Terhadap Dimensi Assurance	87
Tabel 4. 7 Persepsi Responden Terhadap Dimensi Emphaty	89
Tabel 4. 8 Hasil Rekapitulasi Persepsi Responden Pada Kualitas Pelayanan	91
Tabel 4. 9 Hasil Rekapitulasi Responden Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	93

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN
PADA KAWASAN WISATA JATILUHUR VALLEY & RESORT**

ABSTRAK

Oleh

Dea Ramadhanti
1703352

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan di kawasan wisata Jatiluhur Valley & Resort dan juga menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dan menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan jumlah responden sebanyak 103 orang. Teknik sampling yang digunakan *probability sampling*, yaitu *simple random sampling* dengan populasi responden merupakan wisatawan yang pernah berkunjung ke kawasan wisata Jatiluhur Valley & Resort. Skala yang digunakan adalah skala *likert* dan data diolah menggunakan *software SPSS 25 for Windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan di kawasan ini cukup memuaskan dan juga terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan wisatawan. Untuk meningkatkan kepuasan wisatawan, pada penelitian ini perlu meningkatkan kualitas pelayanan dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* terlebih dahulu, khususnya dari dimensi *emphaty*, dengan mengadakan pembinaan dan pelatihan kepada karyawan mengenai bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Dimensi SERVQUAL, Kepuasan Wisatawan, Persepsi Wisatawan

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON TOURIST SATISFACTION IN
TOURIST AREA OF JATILUHUR VALLEY & RESORT**

ABSTRACT

By

Dea Ramadhanti
1703352

The aims of this study is to analyze the quality of service and tourist satisfaction in the tourist area of Jatiluhur Valley & Resort and also to analyze the effect of service quality on tourist satisfaction. The research method used is quantitative and uses simple linear regression analysis with a total of 103 respondents. The sampling technique used is probability sampling, namely simple random sampling with the respondent population being tourists who have visited the Jatiluhur Valley & Resort tourist area. The scale used is a Likert scale and the data is processed using SPSS 25 software for Windows. The results of this study indicate that the quality of service and tourist satisfaction in this area is quite satisfactory and there is also a positive influence between service quality and tourist satisfaction. To increase tourist satisfaction, in this study it is necessary to improve the quality of service from the tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy dimensions first, especially from the empathy dimension, by providing coaching and training to employees on how to provide quality services to tourists.

Keywords : Service Quality, SERVQUAL Dimensions, Tourist Satisfaction, Tourist Perception

DAFTAR PUSTAKA

- Aghdaie, S. F. A., & Faghani, F. (2012). Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction (Application of SERVQUAL Model). *International Journal of Management and Business Research*, 2(4), 351–361.
- Amin, M., & Isa, Z. (2008). An examination of the relationship between service quality perception and customer satisfaction: A SEM approach towards Malaysian Islamic banking. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 1(3), 191–209. <https://doi.org/10.1108/17538390810901131>
- Arsanam, P. (2014). The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction of Pharmacy Departments in Public Hospitals. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 5(4). <https://doi.org/10.7763/ijimt.2014.v5.524>
- Audria, R. L. (2016a). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Mergosari Ciamis*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Audria, R. L. (2016b). *Regina Lorenza Audria, 2016 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN MERGOSARI CIAMIS* Universitas Pendidikan Indonesia/ repository.upi.edu/ perpustakaan.upi.edu. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Barokah, A. . (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Wingz O Wingz Naripan Bandung*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Bonn, H. K. M. A. (2018). 기사 (Article) 와 안내문 (Information) [. In *The Eletronic Library* (Vol. 34, Issue 1).
- Chairunnisa, H. (2020). *Pengaruh Strategi Go To Your Post (Bergerak Kearah Yang Dipilih) Terhadap Kemampuan Menulis Puisi Siswa Kelas X SMA Prayatna Medan*. 5.
- Danang, P. W. T. (1997). Kebijakan Kepariwisataan Indonesia Dalam Pembangunan Jangka Panjang. In *Kelola* 1997, VI(16). <http://ilib.ugm.ac.id/jurnal/detail.php?dataId=8108>

- Eriksson, J. (2009). Canadian Journal of Administrative Sciences: Style Guide. *Canadian Journal of Administrative Sciences / Revue Canadienne Des Sciences de l'Administration*, 23(3), 270–271. <https://doi.org/10.1111/j.1936-4490.2006.tb00631.x>
- González, M. E. A., & Brea, J. A. F. (2005). An investigation of the relationship among service quality, customer satisfaction and behavioural intentions in Spanish health spas. *Journal of Hospitality and Leisure Marketing*, 13(2), 67–90. https://doi.org/10.1300/J150v13n02_06
- Harr, K. K. L. (2008). Service dimensions of service quality impacting customer satisfaction of fine dining restaurants in Singapore. *University of Nevada, Las Vegas*, 1–38. <http://digitalscholarship.unlv.edu/thesesdissertations/686/>
- Ismail, A., & Yunan, Y. S. M. (2015). Service Quality As a Predictor of Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *LogForum*, 12(4), 269–283. <https://doi.org/10.17270/J.LOG.2016.4.7>
- Kang, S. S., Okamoto, N., & Donovan, H. A. (2004). Service quality and its effect on customer satisfaction and customer behavioral intentions: Hotel and ryokan guests in Japan. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 9(2), 189–202. <https://doi.org/10.1080/1094166042000233649>
- Krisdayanti, M. (2020). Pengaruh Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan, Uang Saku, Teman Sebaya, Gaya Hidup, Dan Kontrol Diri Terhadap Minat Menabung Mahasiswa. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(2), 79–91.
- Larassaty, D. P. (2016). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Prima Dengan Citra Positif PT Taspen (Persero). *Universitas Islam Bandung*, 1(1).
- Ludy Putra, Deonny, I. (2018). *Pengaruh Komunikasi Organisasi, Kerjasama Tim, dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Iskandar Indah Printing Textile*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mahfooz, Y. (2014). Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Hypermarkets of Saudi Arabia. *International Journal of Marketing Studies*, 6(4), 10–22. <https://doi.org/10.5539/ijms.v6n4p10>
- Marković, S., & Janković, S. R. (2013). Exploring the relationship between service

- quality and customer satisfaction in croatian hotel industry. *Tourism and Hospitality Management*, 19(2), 149–164. <https://doi.org/10.20867/thm.19.2.1>
- Minh, N. H., Thu Ha, N., Chi Anh, P., & Matsui, Y. (2015). Service quality and customer satisfaction: A case study of hotel industry in Vietnam. *Asian Social Science*, 11(10), 73–85. <https://doi.org/10.5539/ass.v11n10p73>
- Mosahab, R. M. O. R. . (2010). *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation.*
- Munawar, M. (2014). www.econstor.eu.
- Naik, C. N. K. (2010). *Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing Introduction - Measures of Service Quality*. 16(2), 239–251.
- Othman, B., Harun, A., Rashid, W., & Ali, R. (2019). The impact of Umrah service quality on customer satisfaction towards Umrah travel agents in Malaysia. *Management Science Letters*, 9(11), 1763–1772. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.6.014>
- Owino, E. . (2013). *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CORPORATE IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION AMONG UNIVERSITY STUDENTS IN KENYA Edward Otieno Owino A Thesis Submitted in Fulfillment of the Requirements for the Award of the Degree of Doctor of Philosophy in Business Admi*. University of Nairobi.
- Parasuraman, A. ;, Zeithaml, V. A. ;, & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. *Journal of Retailing; Spring*, 64.
- 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>
- Pasaribu, J. . (2013). *Juan Silva Febrianto Pasaribu, 2013 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Suis Butcher Steak House Universitas Pendidikan Indonesia / repository.upi.edu*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Pasaribu, Juan Silva. F. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Suis Butcher Steak House Universitas Pendidikan Indonesia /*

- repository.upi.edu*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Pasaribu, Juan Silva Febrianto. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Suis Butcher Steak House Universitas Pendidikan Indonesia*. 1–15.
- Prasetyo, D. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang*. Universitas Negeri Semarang.
- Pratama, I. Y. (2014). THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON DELAY CONDITION AT SRIWIJAYA AIR [STATE POLYTECHNIC OF SRIWIJAYA]. In *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*.
- <http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf%0Ahttps://hdl.handle.net/20.500.12380/245180%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12>
- Prihatiningsih, W. (2017). *Motif Penggunaan Media Sosial Di Kalangan Remaja*.
- Saglik, E., Caglar Gulluce, A., Kaya, U., & Ozhan, K. C. (2014). Service Quality and Customer Satisfaction Relationship : A Research in Erzurum Ataturk University. *American International Journal of Contemporary Research*, 4(1), 100–117.
- Siew-Phaik Loke, Ayankunle Adegbite Taiwo, Hanisah Mat Salim, and A. G. D. (2011). Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider. *2011 International Conference on Financial Management and Economics*, 11, 24–29.
- Susanto, N. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Penjualan PT Rembaka. *Agora*, 7(1), 6–12.
- Swee, L., Jou, C. Z., Lim, C., & Imm, L. (2021). *Nurses' Satisfaction Towards The Usage of Sbar AsA Communication Tool For Handoff In A Private Hospital Penang*. 12(April), 3–11. <https://doi.org/10.31674/mjn.2021.v12i04.001>
- Tan, L. H., Chew, B. C., & Hamid, S. R. (2016). Relationship between service quality

- and customer satisfaction: A study of Malaysian banking industry. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 19(1), 38–50. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2016.078008>
- Tan, Q., Oriade, A., & Fallon, P. (2014). Service quality and customer satisfaction in Chinese fast food sector: A proposal for CFFRSERV. *Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR)*, 2(1), 30–53.
- Yeo, G. T., Thai, V. V., & Roh, S. Y. (2015). An Analysis of Port Service Quality and Customer Satisfaction: The Case of Korean Container Ports. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 31(4), 437–447. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2016.01.002>
- Yunus, A. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HENI CATERING BANDUNG* [Universitas Pendidikan Indonesia]. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>