

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI KANAYA FOOD COURT KOTA
BANDUNG**

Skripsi

Diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata



Oleh :

Tazkir Anggie Juliardy

1703010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI KATERING
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2021

LEMBAR HAK CIPTA
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI KANAYA FOOD COURT KOTA BANDUNG

Oleh
Tazkir Anggie Juliardy
1703010

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Manajemen Industri Katering Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia

©Tazkir Anggie Juliardy, 2021
Universitas Pendidikan Indonesia
November 2021

Hak cipta dilindungi Undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruh atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI KANAYA FOOD COURT KOTA BANDUNG

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh pembimbing

Pembimbing 1



Bagja Waluya, S.Pd., M.Pd.
NIP 197210242001121001

Pembimbing 2



Dias Pratami Putri, S.Pd., M.Si.
NIP 920200419919015201

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering



Dr. Dewi Turgarini, S.S., M.M.Par.
NIP 197003202008122001

Abstrak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kanaya Food Court Kota Bandung, Tazkir Anggie Juliardy

Pekembangan bisnis kuliner di Kota Bandung semakin meningkat tiap tahunnya, menyebabkan pengelola harus berusaha lebih baik memberikan pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting untuk survey kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kanaya Food Court Kota Bandung. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga, dan biaya. penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan verifikatif dengan sampel sebanyak seratus responden. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana menggunakan SPSS release 25.0. Hasil pengaruh kualitas pelayanan dalam penelitian ini terbilang sangat kuat dilihat dari nilai koefisien korelasinya sebesar 0,754, kontribusi pengaruh kualitas pelayanan sebesar 56,9% dan sisanya 43,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Abstract

The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction at Kanaya Food Court Bandung, Tazkir Anggie Juliardy

Culinary business development in the city of Bandung is increasing every year, causing managers to try to provide better service to consumers. Service quality is one of the important factors for consumer satisfaction surveys. The purpose of this research is to describe the quality of service on customer satisfaction at Kanaya Food Court Bandung. The variables in this research are service quality (X) consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy has a significant effect on consumer satisfaction (Y) consisting of product quality, service quality, emotion, price, and cost. This research uses descriptive quantitative methods and verification with a sample of one hundred respondents. The data analysis method used is simple linear regression using SPSS release 25.0. The results of the influence of service quality in this research are very strong seen from the correlation coefficient value of 0.754, the contribution of the influence of service quality is 56.9% and the remaining 43.1% is influenced by other factors that have not been studied.

Keywords : Service Quality, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi satu di antara syarat ujian sidang Sarjana Pariwisata. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, bantuan serta motivasi dari berbagai pihak. Atas segala kerendahan hati, dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Rd. Asep Kadarohman, M.Si, selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Dr. Agus Mulyana, M. Hum, selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Ibu Dr. Dewi Turgarini, S.S., MM.Par., selaku Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Bagja Waluya, S.Pd., M.Pd., selaku dosen pembimbing I serta dosen pembimbing akademik, atas bimbingan, serta kelancaran yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dias Pratami Putri, S.Pd., M.Si., selaku dosen pembimbing II atas bimbingan, serta kelancaran yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen tetap Program Studi Manajemen Industri Katering dan dosen pengampu mata kuliah di Program Studi Manajemen Industri Katering atas ilmu dan didikannya selama masa kuliah yang membimbing mahasiswanya menjadi tenaga profesional di bidang industri katering.
7. Ibu Arni selaku staff administrasi akademik Program Studi Manajemen Industri Katering yang telah membantu segala proses administrasi akademik pada masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Yugi Radinal selaku Manajer Operasional dari Kanaya Food Court Kota Bandung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk

menjadikan Kanaya Food Court Kota Bandung menjadi tempat penulis melaksanakan penelitian.

9. Keluarga terutama kedua orang tua, Ayah Asep Wendarisman dan Ibu Fardyla Agustin yang tidak pernah berhenti memberikan doa, cinta, kasih, dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Adik Cantika Meilistiyana dan Wina Khanza Febriana yang selalu mendukung, membantu, dan memberikan semangat dalam menyusun skripsi, dan menjadi sebuah alasan bagi penulis untuk selalu semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
11. Teman sekaligus keluarga, Syauqie Aulia Dharmawan, Hisyam Syauqi, Moh. Ilham, Hanif Ahbar Nurhakim, Ahmad Fahri R, Bambang Ardining S, Zakaria Ash S, Handika Taufik R, terima kasih atas dukungan dan semangatnya selama proses kuliah dan proses pengerjaan skripsi ini.
12. Sahabat - sahabat di Manajemen Industri Katering 2017, Fahrizal Al Farissy, Rifqi Rahadira Rachman, Helmi Ulul Azmi, Almas Haidar Ulwan, Aditia Benyamin, Aulia Latifah Zahirah, Esti Dwi Nur Azizah, Afina Putri, Fitria Dwi Yanuar selaku teman berdiskusi, berkeluh kesah, mencari uang dan tertawa bersama.
13. Teman seperjuangan di Manajemen Industri Katering 2017, Kakak & Adik tingkat 2014, 2015, 2016, 2018, dan 2019 di Program Studi Manajemen Industri Katering, terima kasih atas saran dan dukungannya selama penyusunan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tak bisa penulis sebutkan satu per satu, tetapi telah bersedia membantu penulis dalam Menyusun laporan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan yang membangun agar ke depannya bisa lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi dan pembaca yang bergelut di bidang pariwisata.

Cimahi, November 2021

Tazkir Anggie Juliardy

NIM : 1703010

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan penelitian	6
1.4 Manfaat penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB 2	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teoritis	8
2.1.1 Pariwisata	8
2.1.2 Wisata Kuliner	8
2.1.3 Restoran.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan/Jasa.....	11
2.2.2 Kualitas Layanan Makanan	12
2.2.3 Pengertian Pelayanan	13
2.3 Kepuasan Konsumen	14

2.3.1	Proses Kepuasan Konsumen	15
2.3.2	Dimensi Kepuasan Konsumen	15
2.4	Penelitian Terdahulu	16
2.5	Kerangka Pemikiran.....	18
2.6	Hipotesis	19
BAB 3	21
METODE PENELITIAN	21
3.1	Objek dan Subjek Penelitian	21
3.2	Metode Penelitian	22
3.3	Operasional Variabel	23
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5	Populasi dan Sampel.....	28
3.5.1	Populasi.....	28
3.5.2	Sampel.....	28
3.6	Teknik Sampling.....	29
3.7	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.8	Uji Instrumen Penelitian	30
3.8.1	Uji Validitas	30
3.8.2	Uji Reliabilitas	32
3.9	Teknik Analisis Data dan Hipotesis.....	33
3.9.1	Analisis Deskriptif	33
3.9.2	Analisis Data Verifikatif.....	34
3.9.3	Uji Normalitas	34
3.10	Analisis Korelasi.....	35
3.10.1	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	35
3.10.2	Uji Koefisien Determinasi	36

3.11 Uji Hipotesis	36
3.11.1 Uji Parsial (Uji t)	36
BAB 4	37
HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	37
4.1.1 Sejarah Kanaya Food Court	37
4.1.2 Struktur Organisasi.....	38
4.2 Karakteristik dan Pengalaman Responden.....	38
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	40
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.2.5 Pengalaman Responden	41
4.3 Hasil Tanggapan Responden.....	43
4.3.1 Gambaran Kualitas Pelayanan di Kanaya Food Court Kota Bandung	43
4.3.2 Gambaran Kepuasan Konsumen di Kanaya Food Court Kota Bandung...	61
4.4 Pengujian Instrumen Penelitian	67
4.4.1 Uji normalitas	67
4.4.2 Analisis Regresi Linear Sederhana	68
4.4.3 Uji Koefisien Determinasi	69
4.4.4 Uji Parsial (Uji t)	70
4.5 Pembahasan.....	71
BAB 5	74
SIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Simpulan	74
5.2 Saran	75

DAFTAR PUSTAKA	xii
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Hasil Kuesioner Pra Penelitian	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	24
Tabel 3. 2 Teknik Pengumpulan Data.....	26
Tabel 3. 3 Uji Validitas X	31
Tabel 3. 4 Uji Valliditas Y	32
Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas X	33
Tabel 3. 6 Uji Reliabilitas Y	33
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Wujud (<i>Tangible</i>).....	44
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	47
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	51
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>)	54
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	57
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan di Kanaya <i>Food Court</i> Kota Bandung	59
Tabel 4. 7 Hasil Tanggapan Harapan Responden terhadap Kepuasan Konsumen	61
Tabel 4. 8 Hasil Tanggapan Kenyataan Responden terhadap Kepuasan Konsumen	64
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4. 10 Hasil Analier Regresi Sederhana	69
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Tahun 2009-2019.....	2
Gambar 2. 1 Proses Kepuasan Konsumen	15
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 3. 1 Peta Lokasi Kanaya Food Court Kota Bandung	21
Gambar 4. 1 Logo Kanaya Food Court.....	37
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	38
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	40
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Gambar 4. 7 Pengalaman Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	42
Gambar 4. 8 Pengalaman Responden Berdasarkan Pengeluaran Biaya	43
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Dimensi Wujud (<i>Tangible</i>) di Kanaya <i>Food Court</i> Kota Bandung	46
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) di Kanaya <i>Food Court</i> Kota Bandung	50
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Kanaya <i>Food Court</i> Kota Bandung	53
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>) di Kanaya <i>Food Court</i> Kota Bandung.....	56
Gambar 4. 13 Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) di Kanaya <i>Food Court</i> Kota Bandung	59
Gambar 4. 14 Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan di Kanaya <i>Food Court</i> Kota Bandung	60
Gambar 4. 15 Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Harapan Kepuasan Konsumen di Kanaya <i>Food Court</i> Kota Bandung.....	64
Gambar 4. 16 Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Kenyataan Kepuasan Konsumen di Kanaya <i>Food Court</i> Kota Bandung.....	67

DAFTAR PUSTAKA

- Al Ahror, Ubaidilah, & Soekotjo, Hendri. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Milkmoov*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol. 6. No. 3
- Akdon & Riduwan. 2010. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia.
- Arisanti, K.D., Santoso, A., & Wahyuni, S. 2019. *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk*.
<http://dx.doi.org/10.30737/jimek.v2i1.427>
- Astuti, A. 2019. *Pengaruh Penerimaan Pajak Restoran Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Bandung* *Jurnal Akuntansi, Audit dan Sistem Informasi Akuntansi*, <https://doi.org/10.36555/jasa.v3i2.880>
- A.W Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya* (Cetakan IV). Yogyakarta: Andi.
- Badan Pusat Statistik. 2020. *Wisatawan Mancanegara yang datang ke Indonesia 2009-2019*[internet]. tersedia di [https://www.bps.go.id/indicator/16/1821/1/jumlah-kunjungan-wisatawan-mancanegara-ke-indonesia-menurut-kebangsaan.html](https://www.bps.go.id/indicator/16/1821/1/jumlah-kunjungan-wisatawan-m mancanegara-ke-indonesia-menurut-kebangsaan.html)
- Bagyono. 2007. *Pariwisata & Perhotelan*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Bahiyah. 2018. *Strategi Pengembangan Potensi Pariwisata Di Pantai Duta Kabupaten Probolinggo*. *Jurnal Ilmu Ekonomi*. Vol. 2 No. 1: 95-103. e-ISSN: 2716-4799
- Besra. 2012. *Potensi Wisata Kuliner Dalam Mendukung Pariwisata Di Kota Padang*. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 12 No. 1: 95-103. e-ISSN: 2623-2650
- Choi, B.B., Lee, D., & Psaros, J. 2013. *An analysis of Australian Company*

- Carbon Emission Disclosures*. Pacific Accounting Review Vol. 25 No. 1, 2013 pp.58-79.
- Eisingerich, A. B., & Rubera, G. 2010. *Drivers of Brand Commitment: A Cross-National Investigation*. Journal of International Marketing, 18(2), 64–79. <http://doi.org/10.1509/jimk.18.2.64>.
- Ferrinadewi. 2014. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Joseph F. Jr., William C. Black, Barry J. Babin, Rolph E. Anderson. 2010, *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. Pearson Education Limited. Harlow. England
- I.F Farida, Sudarmadi D. 2019. *Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan PT. Beton Elemen Persada*. Jurnal Akuntansi, Audit, dan Sistem Informasi Akuntansi. Vol. 3 No. 1.e-ISSN: 2655-8319
- Imron. 2019. *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang*. Indonesian Journal on Software Engineering. Vol. 5 No. 1:19-28. ISSN: 2461-0690
- Indrayana. 2006. *Desain Interior Restoran Arma di Ubud Bali*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jasfar, F. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kodu, S. 2013. *Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza*. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.2536>
- Komala, R.D., & Nellyaningsih. 2017. *Tinjauan Implementasi Personal Selling Pada PT. Astra Internasional Daihatsu Astra Biz Center Bandung Pada Tahun 2017*. Jurnal Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom. Vol. 3 No. 2: 330. ISSN: 2442-5826

- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran (Cetakan XI)*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Mar'atusholihah, H., Priyanto, W., & Tika Damayani, A. 2019. *Pengembangan Media Pembelajaran Tematik Ular Tangga Berbagai Pekerjaan*. <http://dx.doi.org/10.23887/jjpsd.v7i3.19411>
- Muhidin, S.A, Abdurahman, M. 2017. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian Dilengkapi dengan Aplikasi Program SPSS*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Neolaka. 2014. *Metode Penelitian dan Statistik*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. 2019. *The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. Sustainability, 11(4), 1113*. <https://doi:10.3390/su11041113>
- Sekaran, U., & Bougie, R. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shokouhyar, S., Safari, S., & Mohsenian, F. 2017. *Improving candy industry competitiveness: Retailers' perception regarding customer satisfaction. Journal of Food Products Marketing, 24(6), 761–783*. <https://doi:10.1080/10454446.2017.1389666>
- Soekresno. 2000. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni. 2015. *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sulastiyono, A. 2008. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Jakarta:

Alfabet.

Sunarsi, D. 2020. *Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Dept Store Cabang BSD Tangerang*.
<https://doi.org/10.29103/e-mabis.v21i1.473>

Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta:
Cv. Andi Offset

Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta:
Cv. Andi Offset

Tjiptono. 2009. *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta:
Marknesis.

Tjiptono. 2012. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta:
Andi.

Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta:
Andi.

Wijayanto, I. H. 2013. *Pengembangan Potensi Pariwisata dalam Perspektif Reinventing Government (Studi di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lamongan)*. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1, No. 6, hlm: 1168-1173.