

FPIPS : 2919/UN40.F2.7/PT/2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU
DI AMMATOA RESORT PANTAI TANJUNG BIRA
KABUPATEN BULUKUMBA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
pada Program Studi Manajemen Resort & Leisure*



Oleh :

Susan Ardana Putri

NIM : 1806567

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

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU
DI AMMATOA RESORT PANTAI TANJUNG BIRA KABUPATEN
BULUKUMBA**

Oleh : Susan Ardana Putri

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

**© Susan Ardana Putri 2022
Universitas Pendidikan Indonesia Januari
2022**

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

LEMBAR PENGESAHAN

Susan Ardana Putri

1806567

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU DI AMMATOA RESORT PANTAI TANJUNG BIRA KABUPATEN BULUKUMBA

Skripsi ini disetujui dan disahkan
oleh:

Pembimbing I



Sri Marhanah, S.S., M.M
NIP. 19811014 200601 2 001

Pembimbing II



Rosita, S.S., M.A.
NIP. 19781019 200604 2 006

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Dr. Erry Sukriah, SE., M.S.E
NIP. 19791215 200812 2 002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu di Ammatoa Resort Pantai Tanjung Bira Kabupaten Bulukumba” beserta seluruh isi skripsi saya adalah hasil karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan dari hasil karya orang lain maupun pengutipan dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini

Bandung, Januari 2021,
Penulis,



Susan Ardana Putri
1806567

UCAPAN TERIMAKASIH

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat dukungan dari berbagai pihak. Penulis secara pribadi mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu. Penulis mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan serta dorongan baik dari pihak prodi, pihak ammatoa, teman-teman Manajemen Resort & Leisure, sahabat serta keluarga penulis sendiri. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis akan menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karuniaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini.
2. Kedua orangtua penulis, Bapak Salnawi dan Ibu Surnaeda yang selalu Medoakan dan mendukung penulis setiap harinya.
3. Ibu Sri Marhanah S.S., M.M selaku dosen Pembimbing I yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan saran, kritik serta bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dan menyusun skripsi ini.
4. Ibu Rosita S.S., M.A. selaku dosen Pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan saran, kritik serta bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dan menyusun skripsi ini.
5. Ibu Dr. Erry Sukriah S.E., M.SE., selaku ketua Prodi Manajemen Resort & Leisure yang selalu memberikan dukungan penuh.
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Resort & Leisure, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, banyak terimakasih atas ilmu dan bantuannya selama kuliah, terimakasih juga untuk pengalaman dan supportnya yang penulis ucapkan selaku mahasiswa Program Studi Manajemen Resort & Leisure.
7. Seluruh pihak Ammatoa Resort yang Memberikan izin dan membantu menyelesaikan penelitian skripsi ini.
8. Gilang Arya Nugroho yang selalu menemani, menudukung dan mendoakan penulis dalam proses penyusunan skripsi sampai selesai.

9. Seluruh keluarga besar penulis yang telah mendukung penuh dan memberi dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. teh Azka, teh Vera, teh Anggi, teh Ervina, teh Syifa yang telah mengajarkan dan membimbing penuh dalam penyusunan skripsi ini serta memberikan semangat kepada penulis.
11. Wulan fahira, Dian indryani, Nelly artin terima kasih atas semangat dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama kuliah dan penyusunan skripsi.
12. Nova febriana, Andra Adriana, Mitha Dwirani, Indah riga Sarti, Andi gusmaniar, Mesi kurniasi, Natasya Zulkirani, Nurul Fajriah ,Nurul Fadilla nelly dan semua sahabat terdekat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu , terima kasih karna telah menjadi bagian dalam penyusunan skripsi ini.
13. Seluruh keluarga besar Manajemen Resort & Leisure yang telah memberikan kesan selama perkuliahan berlangsung hingga selesainya skripsi ini.
14. Seluruh orang baik di sekitar penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas semangat dan bantuannya telah menjadi bagian dalam penyusunan skripsi.

Akhir kata, penulis berharap semoga segala bentuk dukungan dan bantuan yang telah diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini akan mendapat imbalan yang berlimpat ganda dari Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Bissmillahirahmanirahim, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya, karena atas kuasa dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Tamu di Ammatoa Resort pantai tanjung bira kabupaten bulukumba” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pariwisata di Program Studi Manajemen Resort & Leisure, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.

Dalam penulisan skripsi ini, Penulis menyadari penuh bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih banyak keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis secara pribadi memohon maaf atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis sangat berharap adanya kritik dan saran yang dapat memotifasi dan membangun untuk perbaikan di masa mendatang.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu , penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Dosen-dosen yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai. Besar harapan penulis skripsi yang telah dibuat dapat bermanfaat dan menambah ilmu serta wawasan untuk semua orang.

Bandung, Januari 2022,

Penulis,



Susan Ardana Putri

NIM 1806567

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU DI AMMATOA RESORT PANTAI TANJUNG BIRA KABUPATEN BULUKUMBA

Oleh

Susan Ardana putri

NIM 1806567

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu di Ammatoa Resort, yang terletak di daerah kawasan pantai Tanjung Bira , kabupaten Bulukumba , Sulawesi Selatan. Penelitian ini menganalisis pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu menggunakan korelasional. Metode yang digunakan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan total 120 Responden yang disebar dalam bentuk kuisioner menggunakan *Google Form*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan populasi yaitu tamu Ammatoa resort. Penelitian ini menggunakan *pilot test* dengan sebanyak 30 responden. Selanjutnya dilakukan analisis data dan uji hipotesis menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu di Ammatoa Resort, dengan besar persentase pengaruhnya sebesar 61,3% (kuat/berpengaruh). Dimana kualitas pelayanan dan loyalitas tamu berada pada kategori cukup baik, yang berarti pelayanan yang diberikan di resort sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan tamu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Tamu, Resort

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY ON GUEST LOYALTY AT AMMATOA RESORT TANJUNG BIRA BEACH BULUKUMBA REGENCY

by

Susan Ardana putri

NIM 1806567

The purpose of this study was to determine how much influence service quality has on guest loyalty at Ammatoa Resort, which is located in the coastal area of Tanjung Bira, Bulukumba district, South Sulawesi. This study analyzes the direct and indirect effect of service quality on guest loyalty using correlation. The method used in this research is descriptive quantitative method with a total of 120 respondents distributed in the form of a questionnaire using Google Form. The sampling technique used was purposive sampling with the population being Ammatoa resort guests. This study used a pilot test with as many as 30 respondents. Furthermore, data analysis and hypothesis testing were carried out using simple linear regression. The results of this study indicate that there is an influence between service quality and guest loyalty at Ammatoa Resort, with a large percentage of the influence of 61.3% (strong/influential). Where the quality of service and guest loyalty are in the fairly good category, which means that the services provided at the resort are good enough to meet the needs of guests.

Keywords: Service Quality, Guest Loyalty, Ammatoa Resort

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	8
1.3 Tujuan penelitian	8
1.4 Manfaat penelitian	8
1.4.1 Manfaat teoritis	8
1.4.2 Manfaat praktis	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Teori.....	10
2.1.1 <i>Grand Theory, Middle Theory, dan Applied Theory</i>	10
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	10
2.1.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4 Loyalitas Tamu	22
2.1.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Lokasi Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.4 Instrumen Penelitian	38

3.5 Jenis Data dan Sumber Data	39
3.6 Uji Validitas	40
3.7 Uji Reabilitas	44
3.8 Teknik Analisis Data Deskriptif	45
3.8.1 Uji Prasyarat analisis data	45
3.9 Teknik Analisis Data Verikatif	45
3.9.1 Uji asumsi normalitas.....	45
3.9.2 Uji linearitas.....	46
3.10 Uji hipotesis	46
3.9.1 Regresi Linier Sederhana	46
3.9.2 Uji t Parsial	47
3.10 Koefisiensi Determinasi.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Profil dan Lokasi Penelitian.....	48
4.2 Fasilitas dan Daya Tarik Ammatoa Resort	49
4.3 Karakteristik dan Pengalaman Responden.....	50
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan, Jenis Pekerjaan dan Penghasilan	51
4.4 Hasil Analisis Deskriptif.....	53
4.4.1 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	53
4.4.2 Persepsi Responden Terhadap Loyalitas Wisatawan	69
4.5 Hasil Analisis Verikatif.....	71
4.5.1 Uji Hipotesis	71
4.5.2 Analisis Regresi Linear Sederhana	72
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Marketing Mix	12
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	33
Gambar 4. 1 Lokasi Penelitian	48
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Pekerjaan.....	52
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	53
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Dimensi Tangible	57
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Dimensi Reliability	60
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Dimensi Responsiveness	63
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Dimensi Assurance.....	65
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Aspek Emphaty	67
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	69
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Variabel Loyalitas Wisatawan.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rating Akomodasi di Kawasan pantai bira Kab. Bulukumba	2
Tabel 1. 2 Ulasan tamu di Ammatoa Resort	3
Tabel 1. 3 Data Tamu Ammatoa Resort.....	4
Tabel 1. 4 Data member tamu Ammatoa Resort.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	35
Tabel 3. 2 Skala Likert	39
Tabel 3. 3 Jenis dan Sumber Data	40
Tabel 3. 4 Uji Validitas	41
Tabel 3. 5 Case Processing Summary	44
Tabel 3. 6 Reliability Statistics	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4. 3 Persepsi Responden Terhadap Dimensi Tangible.....	54
Tabel 4. 4 Persepsi Responden Terhadap Dimensi Reliability	58
Tabel 4. 5 Persepsi Responden Terhadap Dimensi Responsiveness.....	61
Tabel 4. 6 Persepsi Responden Terhadap Dimensi Assurance	63
Tabel 4. 7 Persepsi Responden Terhadap Aspek Emphaty	65
Tabel 4. 8 Hasil Rekapitulasi Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel 4. 9 Hasil Rekapitulasi Persepsi Responden Terhadap Loyalitas Wisatawan	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Dosen Pembimbing	87
Lampiran 2 Daftar Kegiatan Bimbingan.....	87
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	90
Lampiran 4 Instrumen Penelitian	91
Lampiran 5 Riwayat Hidup	96

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, D. K., & Ayuningsih, S. F. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Best Western Plus Kemayoran , Jakarta*. 2(1), 47–53.
- 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.
- Arianto, N., & Patilaya, E. (2018). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SALT n PEPPER PADA PT MITRA BUSANA SENTOSA BINTARO*. 6(2), 143–154.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Audria, R. L. (2016). *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.
- Bonn, H. K. M. A. (2018). 기사 (Article) 와 안내문 (Information) [. In *The Eletronic Library* (Vol. 34, Issue 1).
- Carranza, R., Díaz, E., & Martín-Consuegra, D. (2018). The influence of quality on satisfaction and customer loyalty with an importance-performance map analysis: Exploring the mediating role of trust. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JHTT-09-2017-0104> Sarjono
- 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>
- ferdinand. (2002). *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferry, S. M. (2005). *Butlers and Household Managers: North Charleston, Book*

Surge.

- Gay, L. R., Mills, E., G., & Airasian. (2009). Educational research: Competencies for analysis and applications (9th edition). *Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.*
- 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
- Griffin. (2002). *Customer Loyalty. How to Earn it. How to Keep it. New* (Lexington Books (ed.)).
- Hamid, A. S. D., & Kusumawati, A. (2017). KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU HOTEL (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Administrasibisnis.Studentjournal.Ub.Ac.Id*, 50(5), 27–36.
- 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>
- Kadek Ngurah Astana, Made Nuridja, & Luh Indrayani. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel Dan Kepuasan Tamu Terhadap Loyalitas Tamu Pada Hotel Legong Keraton Di Kabupaten Badung Tahun 2013. *Manajemen Pemasaran*, 4(1), 1–13.
- 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>
- Keshavarz, Yousef, Jamshidi, & Dariyoush. (2018). Service quality evaluation and the mediating role of perceived value and customer satisfaction in customer loyalty. *International Journal of Tourism Cities*, 4, pp.220-244.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (13th ed.). PT. index.
- Larassaty, D. P. (2016). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Prima Dengan Citra Positif PT Taspen (Persero). *Universitas Islam Bandung*, 1(1).
- Loindong, S., & Moha, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas

- Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 575–584.
- 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>
- Mat Som, A. P., Marzuki, A., Yousefi, M., & Abukhalifeh, A. N. (2012). Factors Influencing Visitors' Revisit Behavioral Intentions: A Case Study Of Sabah, Malaysia. *International Journal Of Marketing Studies*, 4, 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.5539/Ijms.V4n4p39>
- 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.
- 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>
- 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. S. F. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Suis Butcher Steak House Universitas Pendidikan Indonesia / repository.upi.edu*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Prihatiningsih, W. (2017). *Motif Penggunaan Media Sosial Di Kalangan Remaja*.

- Sivapalan, A., & Jebarajakirthy, C. (2017). An application of retailing service quality practices influencing customer loyalty toward retailers. *Marketing Intelligence & Planning*, 35(7), 842–857.
- sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Administrasi*. Alfabeta.
- sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitaitaf dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- 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.
- Tjiptono, & Fandy. (2011). *strategi pemasaran* (edisi pert). andi offset.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23. <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>
- Zeithaml L, V. A., Parasuraman;, A.Leonardo, & Berry, L. (1998). Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–37.