

## Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di The Legend Star Park Jawa Timur Park 3 Batu

Hilda Sabila Firdausi\*, Stella Alvianna, Ani Puspawigati, Ayu Fitriatul 'Ulya

Program Studi D-III Perjalanan Wisata, Program Diploma Kepariwisataan Universitas Merdeka Malang, Kode Pos 65113, Indonesia

### ARTICLE INFO

#### Keywords:

service quality, the legend star park, visitor satisfaction

#### Katakunci:

kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan, the legend star park

#### Corresponding Author:

Hilda Sabila Firdausi

[hsf.sabila@gmail.com](mailto:hsf.sabila@gmail.com)

Received: December 10, 2024

Revised: March 5, 2025

Accepted: March 5, 2025

### HOW TO CITE ITEM

Firdausi, H. S., Alvianna, S., Puspawigati, A., & 'Ulya, A. F. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di The Legend Star Park Jawa Timur Park 3 Batu. *Jurnal Pariwisata Tourista*, 4(2). Retrieved from <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jt/article/view/15010>

### ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of service quality on visitor satisfaction at The Legend Star Park, Jawa Timur Park 3 Batu. The Legend Star Park is one of the most popular tourist destinations in Jawa Timur Park 3. On weekends or national holidays it is always full of visitors. However, there is still a lack of tourist interest in visiting The Legend Star Park among other main tourist attractions in Jawa Timur Park 3. The method used in this study is a quantitative method. The research sample will be taken as many as 100 respondents from visitors who have visited The Legend Star Park. The sampling technique uses probability sampling by distributing questionnaires as a data collection instrument. To determine the answer scores on the questionnaire using a Likert scale which will be tested using statistical methods, namely validity testing, reliability testing, classical assumption testing and hypothesis testing. The results showed that there was a significant influence of service quality on visitor satisfaction at The Legend Star Park, Jawa Timur Park 3 Batu. It can be concluded that the existence of good service quality can have a positive effect on the level of visitor satisfaction.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di The Legend Star Park, Jawa Timur Park 3 Batu. The Legend Star Park merupakan salah satu destinasi wisata yang diminati di Jawa Timur Park 3. Pada saat akhir pekan atau hari libur nasional selalu dipenuhi oleh pengunjung. Namun masih kurangnya minat wisatawan untuk mengunjungi The Legend Star Park diantar tempat wisata utama lain yang ada di Jawa Timur Park 3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sampel penelitian akan diambil 100 responden dari pengunjung yang sudah berkunjung ke The Legend Star Park. Teknik pengambilan sampel menggunakan cara probability sampling yaitu dengan menyebarkan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Untuk penentuan skor jawaban pada kuesioner menggunakan skala likert yang akan di uji menggunakan metode statistik yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di The Legend Star Park, Jawa Timur Park 3 Batu. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dapat secara positif mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung.

### PENDAHULUAN

Pariwisata sudah menyebar ke seluruh dunia dan kini menjadi kebutuhan pokok setiap individu, hal ini juga merupakan sumber pemasukan devisa pendapatan bagi tiap pengelola di berbagai negara, khususnya Indonesia. Indonesia merupakan negara besar dengan banyak kekayaan alam yang berbeda-beda. Indonesia juga memiliki banyak sekali kesenian daerah, adat istiadat, situs sejarah, serta berpotensi untuk mengembangkan industri pariwisata (Priyanto dan Mahfud, 2019:54). Pariwisata merupakan bisnis yang banyak bergantung pada manusia. Karena pariwisata merupakan suatu cara bagi orang-orang yang melakukan perjalanan sebagai

pelanggan dan manusia yang menyediakan produk atau jasa sebagai produsen. Jadi, salah satu aspek yang membuat bisnis pariwisata suatu negara tetap berjalan adalah bagaimana negara tersebut memperlakukan wisatawan (Pajriah, 2018:26-27). Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu hal terpenting yang menggerakkan industri pariwisata dan merupakan faktor kunci dalam seberapa baik kinerja suatu bisnis. Dalam industri pariwisata, perusahaan memiliki hubungan langsung dan tidak berwujud dengan pelanggannya. Hubungan ini sangat bergantung pada kemampuan masing-masing karyawan dalam membuat pelanggan tertarik dan nyaman (Pajriah, 2018:27)

Danil (2021) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pariwisata di Indonesia, pemerintah sekarang ini sedang berusaha untuk mengembangkan berbagai aspek yang dapat menarik minat wisatawan untuk berwisata. Hendaknya setiap pengelola obyek wisata tersebut memberikan pelayanan yang memuaskan bagi wisatawan, sehingga dapat mengunjungi destinasi wisata tersebut dengan puas. Kualitas pelayanan sangat identik kaitannya dengan kualitas produk wisata dari apa yang dilihat langsung oleh pengunjung, serta keinginan pegawai dalam melayani. Hal ini adalah cara lain untuk mengukur seberapa berkualitas suatu destinasi wisata.

Menurut Wibowo (2018) salah satu indikator keberhasilan pariwisata adalah kepuasan pengunjung yang ditunjukkan oleh meningkatnya jumlah wisatawan yang datang ke suatu destinasi wisata setiap tahunnya. Peningkatan jumlah wisatawan ini berkat kerja keras pemerintah dan kelompok lain yang memastikan wisatawan mendapatkan pelayanan terbaik serta merasa puas dan nyaman. Wisatawan yang puas cenderung setia untuk menghabiskan liburannya di tempat itu lagi di masa depan dan mungkin merekomendasikan kepada teman atau keluarga mereka. Dalam meningkatkan kepuasan pengunjung, pengembangan destinasi harus memiliki perencanaan strategis untuk menarik minat pengunjung karena mempengaruhi perasaan kecewa atau senang seseorang yang muncul disebabkan kinerja yang dilihat oleh pengunjung. Wisatawan biasanya mengharapkan pelayanan yang ramah, teratur, cepat dan terorganisir (Akbar, 2015).

Kota Batu merupakan salah satu tempat di Jawa Timur yang dikenal sebagai kota wisata. Kota Batu di Malang, Jawa Timur, terkenal sebagai destinasi wisata karena pemandangannya yang indah. Kota Batu mempunyai banyak sekali tempat yang sangat menarik untuk dikunjungi wisatawan, baik yang alami maupun buatan. Wisata buatan merupakan salah satu tempat wisata yang banyak diminati di Kota Batu, dan semakin banyak pula wisata buatan baru yang bermunculan (Sipasi, 2017:61). Tempat wisata yang ada di batu salah satunya yaitu, Jawa timur Park 3 dinamakan "Dino Park" karena tema utamanya adalah Dinosaurius. Hal ini terlihat dari dekorasi interior bangunan yang memberikan kesan zaman purbakala. Jawa Timur Park 3 tidak hanya menyediakan wisata Dino Park tetapi masih banyak wisata lainnya yang ada di dalam.

Daerah tujuan wisata yang peneliti ambil dalam penelitian ini adalah The Legend Star Park yang berada di Jatim Park 3 kota Batu, yang merupakan salah satu destinasi wisata yang diminati di Jatim Park 3 selain wisata Dino Park. Wisata ini sangat digemari wisatawan dan cocok untuk segala usia, mulai dari anak-anak hingga orang dewasa, karena menyenangkan sekaligus mendidik. Wisata ini sangat cocok bagi yang suka berfoto karena tempatnya bagus instagramable. Tempat ini memiliki ratusan patung lilin tokoh dan seniman terkenal dari seluruh dunia. Berwisata ke tempat ini pasti akan memanjakan mata dan cara yang bagus untuk menghabiskan liburan. Wahana ini juga memiliki replika tempat-tempat populer dari China, Jepang, Korea, India, dan negara lain, seperti versi Istana Negara dan spot berfoto menarik lainnya.

Berdasarkan pengamatan dan pengalaman pribadi yang dilakukan peneliti di Jawa Timur Park 3 Batu, khususnya di The Legend Star Park, tempat wisata ini selalu dipadati pengunjung pada akhir pekan dan hari libur. Namun adanya seorang pengunjung yang merasa kualitas pelayanan yang diterimanya tidak memenuhi harapannya. Hal ini dapat dipahami dalam konteks teori persepsi pelanggan, di mana persepsi pelanggan terbentuk oleh perbandingan antara harapan mereka sebelum pengalaman dengan realitas yang mereka alami selama interaksi dengan penyedia layanan. Jika pengalaman pelanggan tidak sesuai dengan harapan mereka, hal ini dapat mengakibatkan perasaan ketidakpuasan dan penurunan kepuasan pelanggan. Aspek-aspek seperti responsivitas, keterampilan staf, waktu tunggu, dan resolusi masalah adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Jadi, pengelola harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggan puas.

Keterkaitan antara faktor permasalahan tersebut dengan kepuasan pengunjung yaitu antara lain mengakibatkan pelayanan yang kurang memadai kepada para pengunjung. Jika terdapat kekurangan staf, pengunjung mungkin mengalami waktu tunggu yang lebih lama, kurangnya bantuan atau arahan, serta kurangnya perhatian individu. hal ini lah yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dan merusak pengalaman wisata mereka. Tempat wisata The Legend Star Park, Jatim Park 3 Batu, merupakan sebuah wisata yang menyuguhkan spot foto dan juga tempatnya yang lumayan luas, jadi diperlukannya karyawan yang cukup untuk mampu handle wisata tersebut. Hal ini juga berlaku untuk memantau para pengunjung agar tidak merusak fasilitas yang ada. Selain itu pelayanan yang monoton dan pembagian tugas karyawannya yang tidak merata dapat menghasilkan pengalaman wisata yang terbatas atau terprediksi misalnya, jika staf melakukan pelayanan dalam rutinitas yang sama, mungkin ada kurangnya variasi dalam aktivitas atau atraksi wisata yang ditawarkan kepada para pengunjung. Dengan begitu dapat menyebabkan kejenuhan atau kebosanan pada pengunjung dan juga mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.

## METODE

Penelitian ini akan membahas topik yang mencakup semua wisatawan domestik yang mengunjungi The Legend Star Park, Jawa Timur Park 3 yang berlokasi di Jl. Ir. Soekarno, No. 144, Desa Beji, Kecamatan Junrejo, Kota Wisata Batu, Provinsi Jawa Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti melalui distribusi kuesioner secara online melalui google Forms dan juga observasi secara langsung di lokasi penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di The Legend Star Park, Jawa Timur Park 3 Batu. Dalam penelitian ini, alat pengukur yang digunakan adalah kuesioner yang berisi pernyataan yang harus dijawab oleh subjek penelitian. Dalam penelitian ini, populasi merujuk kepada orang-orang yang telah mengunjungi objek wisata The Legend Star Park, Jawa Timur 3 Batu sebagai wisatawan. Penelitian ini sudah diketahui jumlah wisatawan yang sudah berkunjung ke The Legend Star Park, yang mengacu pada tingkat kunjungan di tahun 2019 berjumlah 803.124 dengan jumlah sampel peserta riset ini ialah 99,98 yang dibulatkan menjadi 100 responden. Berlandaskan Hatimah (2020) sumber dan jenis data yang dimanfaatkan pada riset ini memuat dua macam yakni data primer dan sekunder. Jenis data menggunakan data numerik yang biasa disebut angka menjalani teknik analisis statistik yang membantu peneliti dalam menentukan hasil secara tepat (Kisworo & Sofana, 2017:65). Dalam skenario khusus ini, data kuantitatif yang diperlukan berkaitan dengan jumlah pengunjung wisatawan ke The Legend Star Park. Teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana ialah model matematika yang mencirikan hubungan antara satu variabel independen, kualitas pelayanan (X), dan variabel dependen terkait, kepuasan pengunjung (Y).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berlandaskan tabel 1 tampak bahwa nilai konstanta (a) ditetapkan sebesar 3,992, sementara nilai kualitas pelayanan (b/koeffisien regresi) diperkirakan sebesar 0,702. Maka dari itu, persamaan regresi bisa diturunkan yaitu:  $Y = a + bX$   $Y = 3,992 + 0,702X$  Konstanta tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel kepuasan pengunjung sebesar 3,992. Dalam konteks riset, koefisien regresi X membuktikan adanya korelasi positif antara nilai kualitas pelayanan dengan nilai kepuasan pengunjung. Secara spesifik, setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1%, maka nilai kepuasan pengunjung diperkirakan akan meningkat sebesar 0,702. Berlandaskan bukti yang ada, bisa diambil konklusi bahwa ada korelasi positif antara kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pengunjung (Y).

**Tabel 1.** Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Contant)	3,992	1,707		2,338	,021
Kualitas Pelayanan	,702	,042	0,862	16,820	<,001

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut : a. Membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05 1) Jika nilai signifikan < 0,05, ini mengindikasikan bahwa variabel X memiliki pengaruh pada variabel Y. 2) Jika nilai signifikan > 0,05, ini mengindikasikan bahwa variabel X tidak memiliki pengaruh pada variabel Y. b. Membandingkan nilai thitung dengan ttabel 1) Jika nilai thitung > ttabel, ini mengindikasikan bahwa variabel X memiliki pengaruh pada variabel Y. 2) Jika nilai thitung < ttabel, ini mengindikasikan bahwa variabel X tidak memiliki pengaruh pada variabel Y

**Tabel 2.** Hasil Uji t

Model	t	Sig.
(Contant)	2,338	,021
Kualitas Pelayanan	16,820	<,001

Tabel 2 menunjukkan bahwa  $Sig\ 0.01 < 0,05$ ,  $thitung = 16,820 > ttabel = 1,987$  Berlandaskan data tersebut, bisa diambil konklusi bahwa hipotesis alternatif (H1) didukung, yang membuktikan adanya korelasi yang signifikan secara statistik antara kualitas layanan dengan kebahagiaan pengunjung di The Legend Star Park yang terletak di Jawa Timur Park 3 Batu. Tujuan dari riset ini ialah menilai pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pengunjung di destinasi wisata The Legend Star Park. Berlandaskan hasil uji validitas yang dilakukan dengan memanfaatkan software SPSS, hasil observasi disajikan dalam tabel r yang diperoleh dari sampel  $df = N - 2$ , dimana  $N - 2$  sama dengan 98 sehingga menghasilkan nilai sebesar 0,195. Ini membuktikan bahwa r hitung yang dihasilkan dari uji validitas instrumen riset melebihi nilai r pada tabel sehingga menegaskan keabsahan hasil pengujian. Selain itu, hasil penilaian reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's alpha baik pada variabel kualitas pelayanan (X) maupun variabel kepuasan pengunjung (Y) masing-masing sebesar 0,937 dan 0,932. Nilai-nilai ini melampaui ambang signifikansi reliabilitas yang ditetapkan sebesar 0,60. Maka dari itu, bisa diambil konklusi bahwa data telah berhasil melalui validasi dan penilaian reliabilitas

Uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov menghasilkan hasil signifikansi sebesar 0,200 pada Asymp, Sig. Uji dua sisi menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh, bila melebihi tingkat signifikansi 0,05, menunjukkan bahwa data dalam riset ini menunjukkan nilai residu berdistribusi normal. Riset ini memanfaatkan pendekatan analisis data yang terdiri dari analisis regresi linier sederhana dan uji-t. Proses pengujian hipotesis antara variabel X dan Y dilakukan dengan memanfaatkan SPSS. Hipotesis yang diteliti dalam riset ini bisa dijelaskan dengan mempertimbangkan temuan riset yang dilakukan. Temuan riset menunjukkan bahwa H1 bisa diterima, hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 16,820 yang melampaui nilai t kritis sebesar 1,987 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,01 lebih rendah dari ambang batas yang telah ditentukan sebesar 0,05. Maka dari itu, bisa diambil konklusi bahwa hipotesis yang mengajukan adanya hubungan positif dan substansial antara kualitas pelayanan dengan kepuasan wisatawan di The Legend Star Park Jawa Timur Park 3 Batu diterima.

Temuan riset menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu pendekatan efektif untuk mencapai kepuasan pengunjung ialah melalui pemberian pelayanan yang luar biasa kepada pengunjung. Studi ini menunjukkan pentingnya kualitas layanan sebagai faktor penting dalam penyediaan layanan di The Legend Star Park. Ditemukan bahwa kualitas layanan secara langsung dan positif memengaruhi kepuasan pengunjung, dan oleh karena itu, diharapkan memiliki dampak yang menguntungkan pada kualitas layanan secara keseluruhan di masa depan. Kepuasan pengunjung mengacu pada penilaian subjektif yang dilakukan oleh individu mengenai sejauh mana kinerja suatu produk layanan sesuai dengan harapan awal mereka. Temuan riset ini selaras dengan riset sebelumnya milik Danil (2021) dengan judul “Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Dataran Tinggi Malino Kabupaten Gowa.” Temuan riset menunjukkan bahwa terdapat korelasi penting antara kualitas layanan yang diberikan dan tingkat kepuasan yang dialami pengunjung. Selain itu, temuan riset yang dilakukan oleh Priyanto dan Mahfud (2019) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Monumen Nasional Jakarta” menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan secara statistik antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung.

## KESIMPULAN

Berlandaskan temuan yang diperoleh dari analisis data yang dilakukan dan pembahasan selanjutnya yang diberikan pada bab sebelumnya, bisa diambil konklusi bahwa ada korelasi positif antara kualitas layanan dan kesenangan pengunjung. Ketika pengunjung merasakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang ramah, profesional, dan memuaskan, mereka cenderung merasa puas dengan pengalaman mereka di tempat atau layanan yang disediakan. Dengan demikian, menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan merupakan investasi penting bagi bisnis atau tempat hiburan apapun, karena dapat memberikan keuntungan jangka panjang dalam bentuk kepuasan pengunjung yang berulang dan rekomendasi positif dari pengunjung kepada orang lain. Maka kualitas pelayanan pada objek wisata The Legend Star Park di penelitian ini memiliki dampak positif dan signifikan pada kepuasan pengunjung.

Berlandaskan hasil tersebut, penulis bisa memberikan usulan yaitu yang pertama bahwa berdasarkan temuan riset, terlihat bahwa pelayanan yang ditawarkan di objek wisata The Legend Star Park telah memperoleh tingkat kepuasan pengunjung yang tinggi. Pengalaman positif ini menggaris bawahi perlunya melestarikan dan meningkatkan layanan ini di masa depan. Terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan seperti berinovasi dalam menambahkan atraksi seperti adanya spot foto dengan tema baru yang sedang populer di kalangan kaum remaja masa kini. Kedua melakukan evaluasi secara berkala dalam bidang pelayanan, produk wisata, marketing, dan sumber daya manusia (SDM). Ketiga melakukan pelatihan karyawan secara berkala untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, keramahan, pengetahuan produk dan *service excellence*. Dengan mengimplementasikan saran-saran di atas, diharapkan The Legend Star Park, Jawa Timur Park 3 Batu, dapat menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung, meningkatkan citra taman hiburan, dan memperoleh kepuasan pengunjung yang berkelanjutan. Sedangkan bagi peneliti yang akan datang harus melakukan penyelidikan komprehensif, memasukkan unsur-unsur tambahan yang mungkin memiliki dampak signifikan terhadap kemajuan pengetahuan ilmiah.

## DAFTAR RUJUKAN

- Akbar, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengunjung Wisata Kampong Kidz Kota Batu).
- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, Vol. 5 No. 2 (2020), 180-194.
- Aliyansyah, H., & Hermawan, W. (2019). Peran Sektor Pariwisata Pada Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten/Kota Di Jawa Barat. *Bina Ekonomi*, Volume 23 No 1 Tahun 2019, 39-55.

- Apriasty, I., & Simbolon, M. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga (literature strategic marketing management). *JIM Jurnal Ilmu Multidisiplin*, Vol. 1, No. 1, April 2022, 135-145. doi:10.38035
- Danil. (2021). Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Malino Highlans Kabupaten Gowa. Skripsi.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, Vol.4, No.1 Februari 2019, 37-44.
- Hatimah, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Prima Unggul Global (Tours & Travel) Di Kota Makassar. Skripsi.
- Kisworo, P. M., & Sofana, I. (2017). Menulis Karya Ilmiah. Bandung: Penerbit INFORMATIKA. Lestari, G. A., Sudarjati, & Samsuri. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Matahari. *Jurnal Visionida*, Volume 7 Nomor 1 Juni 2021, 54-6Lestari,
- L. A., Herawati, A. R., Yuningsih, T., & Afrizal, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap KepuasanPengunjung di Suban Air Panas Kabupaten Rejang Lebong. *JUPIIS : Jurnal Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial*, 13 (1) (2021), 271-278.
- Negara, D. T. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Jawa Timur Park 1 Kota Batu).
- Novitasari, A. D., Mulyati, A., & Prstawi, N. I. (2019). Pengaruh Word Of Mouth Dan Lifestyle Terhadap Keputusan Berkunjung Di Jatim Park 3.
- Nurlaela. (2017). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Skripsi.
- Pajriah, S. (2018). Peran Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Pariwisata Budaya Di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Artefak, History and Education*, Vol.5 No.1 April 2018, 25-34.
- Pasolang, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Katekesu Toraja Utara. Skripsi.
- Pratama, H. F. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Sejarah Benteng Marlborough Di Kota Bengkulu. *Ekombis Review*, 24-35.
- Pratiwi, H. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka Di Yogyakarta. Skripsi.
- Priyanto, R., & Mahfud, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap KepuasanPengunjung di Monumen Nasional Jakarta. *Jurnal ALTASIA*, Vol. 1, No 2, 53-60.
- Setiyowati, H., Setiawati, R., & al, e. (2022). The Educational Tourism at "JAWA TIMUR Park-3" During the Covid-19 Pandemic; SWOT Analysis. *TOBA (Journal of Tourism, Hospitality and Destination)*, Vol. 1 No. 2 (Mei 2022), 69-74. doi:10.55123
- Simaremare, H. D., & Nurbani, L. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Tebing Breksi Yogyakarta. *Prosiding Business and Economics Conference In Utilizing of Modern Technology*, 81-93.
- Sipasi, E., & Yasak, M. (2017). Strategi Branding Jawa Timur Park Group Sebagai Ikon Pariwisata Kota Batu. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 6, No. 3 (2017), 59-66. Diambil kembali dari [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id)
- Siyoto, D., & Sodik, M.A, M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.