

Pengaruh kualitas layanan dan pengalaman wisata mengesankan terhadap kepuasan wisatawan pemandian alam selokambang-kabupaten lumajang

Afrilia Dewi Nuraeni*, Widji Astuti, Rulli Krisnanda, Dhita Paramita Anggraini

Program Studi D-IV Destinasi Wisata, Program Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Malang Kode Pos 65113, Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:

impressive tourist experience, service quality, tourist satisfaction

Katakunci:

kepuasan wisatawan, kualitas layanan, pengalaman wisata mengesankan

Corresponding Author:

Afrilia Dewi Nuraeni

afriliadewi470@gmail.com

Received: December 10, 2024

Revised: March 5, 2025

Accepted: March 5, 2025

HOW TO CITE ITEM

Nuraeni, A. D., Astuti, W., Krisnanda, R., & Anggraini, D. P. (2025). Pengaruh kualitas layanan dan pengalaman wisata mengesankan terhadap kepuasan wisatawan pemandian alam Selokambang - Kabupaten Lumajang. *Jurnal Pariwisata Tourista*, 4(2). Retrieved from <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jt/article/view/15012>

ABSTRACT

The importance of service and experience at tourism destinations in Indonesia can influence tourist satisfaction with that destination. The object of this research is the Selokambang Natural Baths, Lumajang Regency. The objectives of this research are 1. To describe the quality of the richness, impressive tourist experiences and tourist satisfaction of the Selokambang Natural Baths, Lumajang Regency. 2. Test and analyze the influence of service quality and impressive tourist experiences on tourist satisfaction at Selokambang Natural Baths, Lumajang Regency. 3. Test and analyze the quality of service and impressive tourist experiences that most influence tourist satisfaction at Selokambang Natural Baths, Lumajang Regency. The research used quantitative methods by distributing questionnaires and observing the Selokambang Natural Baths using the variables Service Quality, Impressive Tourist Experience and Tourist Satisfaction with a sample size of 100 respondents. From the analysis results obtained, this research shows that Service Quality and together have a positive effect on Tourist Satisfaction at Selokambang Natural Baths. Service Quality has a more positive influence than Impressive Tourist Experiences on Tourist Satisfaction.

ABSTRAK

Pentingnya pelayanan dan pengalaman pada destinasi pariwisata di Indonesia dapat mempengaruhi Kepuasan Wisatawan ke destinasi tersebut. Obyek penelitian ini adalah Pemandian Alam Selokambang Kabupaten Lumajang. Tujuan penelitian ini 1. Mendeskripsikan kualitas layanan, pengalaman wisata mengesankan dan Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Selokambang Kabupaten Lumajang. 2. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan pengalaman wisata mengesankan terhadap kepuasan wisatawan Pemandian Alam Selokambang Kabupaten Lumajang. 3. Menguji dan menganalisis diantara kualitas layanan dan pengalaman wisata mengesankan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Pemandian Alam Selokambang Kabupaten Lumajang. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner, dan observasi ke Pemandian Alam Selokambang dengan menggunakan variabel Kualitas Layanan, Pengalaman Wisata Mengesankan dan Kepuasan Wisatawan dengan jumlah sampel sebesar 100 responden. Dari hasil analisis yang diperoleh, penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wisatawan di Pemandian Alam Selokambang. Kualitas Layanan lebih berpengaruh positif daripada Pengalaman Wisata Mengesankan Terhadap Kepuasan Wisatawan.

PENDAHULUAN

Indonesia memiliki banyak daya tarik yang unik hingga menjadi salah satu negara terindah. Daya tarik yang ditawarkan oleh suatu perusahaan jasa dengan harapan agar wisatawan datang untuk berkunjung dan menikmati daya tarik yang ditawarkan. Wisata Alam Selokambang salah satu daya tarik yang ada di Kabupaten Lumajang, terletak di Desa Purwosono Kecamatan Sumpusoko, sekitar 7 km dari arah barat pusat kota. Adapun

kebutuhan wisatawan dalam berwisata yang dipenuhi oleh manajemen destinasi akan memberikan kepuasan pada wisatawan. Kepuasan (Kotler, 2009) adalah mencerminkan penilaian persepsi seseorang tentang kinerja produk (hasil) disesuaikan dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, maka terjadi ketidakpuasan atau kecewa. Jika kinerja produk sesuai sebagaimana ekspektasi yang dipersepsi, maka tercipta kepuasan. (Kotler and Keller, 2014) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Beberapa konsep untuk mempertahankan serta meningkatkan jumlah wisatawan agar memperoleh kepuasan. Sebagai kajian kepuasan wisatawan telah banyak dilakukan, menurut penelitian terdahulu Suhartapa (2022) kepuasan wisatawan terbukti dipengaruhi kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati) memberikan kontribusi secara signifikan terhadapkepuasan pengunjung. Secara simultan menunjukkan besaran pengaruh 61,7 % yang berarti sisanya sebesar 38,3 % ditentukan oleh variable lain. Riki dkk (2022), mengkaji hal yang sama dan memberikan hasil physical evidence, assurance dan empathy secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan tetapi reliability dan responsiveness tidak signifikan berpengaruh. Secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Namun hasil berbeda ditunjukkan kajian oleh Robith Nahdi dkk (2022), bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, namun secara parsial tangible, responsiveness dan assurance berpengaruh signifikan secara parsial, sedangkan reliability dan empathy tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan. Alma (2016) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan dalam hal mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan.

Kepuasan wisatawan selain dipengaruhi kualitas layanan, dipengaruhi juga oleh pengalaman wisata yang mengesankan (MTE), sebagaimana kajian Janardan (2018), memberikan hasil bahwa secara parsial hedonism, involvement, refreshment dan local culture berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan sedangkan knowledge, novelty, dan meaningful tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Yu-Fen Tsai, dkk (2021) memberikan hasil yang berbeda. Secara keseluruhan semua dimensi MTE mempengaruhikepuasan wisatawan, namun hanya knowledge dan involvement yang paling kuat memengaruhi kepuasan wisatawan dan mendorong wisatawan untuk berkunjung Kembali.

METODE

Penelitian yang dilakukan saat ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif (Wiratna, 2014) adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Lingkup penelitian berfokus pada pemasaran pariwisata terutama dalam kepuasan wisatawan yang dipengaruhi oleh kualitas layanan dan pengalaman wisata mengesankan. Fakta yang akan di ungkap pada penelitian yaitu pengaruh kualitas layanan dan pengalaman wisata mengesankan terhadap kepuasan wisatawan. Menurut Margono (dalam Echdar, 2017:262) populasi bisa dibedakan menjadi dua, yaitu populasi teoritis yang batasannya telah ditetapkan secara kualitatif dan populasi yang tersedia secara kuantitatif bisa dinyatakan dengan tegas dan tepat. Pada penelitian ini penulis menggunakan populasi teoritis, yaitu wisatawan yang pernah berkunjung ke Pemandian Alam Selokambang Kabupaten Lumajang, berjumlah 131.623. Penelitian ini menggunakan simple purposive sampling, menurut Sugiyono (2019) Purposive Sampling adalah adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pengambilan sampel yang dilakukan sesuai dengan kriteria responden yang ditentukan oleh peneliti adalah wisatawan yang berusia minimal 17 tahun, dan sudah berkunjung ke Pemandian Alam Selokambang Lumajang minimal 6 bulan terakhir penelitian dilakukan. Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2017) yaitu data kualitatif dan kuantitatif.

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat atau gambar. Sedangkan data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka. Pada penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Menurut Echdar (2017:17) pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder. Dalam suatu penelitian pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Metode pengumpulan data yang umumnya digunakan dalam suatu penelitian, yaitu wawancara, kuesioner, dan observasi. Pada penelitian ini metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kuesioner (Sugiyono, 2017:142) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Penyebaran kuisisioner dilakukan secara online (google formulir) dan mendatangi pengunjung di Pemandian Alam Selokambang Kabupaten Lumajang. Teknik analisis data adalah proses penghimpun atau pengumpulan, pemodelan, dan transformasi data dengan tujuan untuk menyortir dan memperoleh informasi yang bermanfaat memberikan saran, kesimpulan, dan mendukung pembuatan keputusan penelitian (Echdar, 2107:335).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Regresi Linier Berganda Penelitian ini menggunakan variabel bebas Kualitas Layanan (X1) dan Pengalaman Wisata Mengesankan (X2), serta variabel terikat minat berkunjung (Y). Berikut hasil uji regresi berganda:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Contant)	-10.081	3,519		-2.864	0,005
Kualitas Layanan	0,468	0,064	0,589	7.300	0,000
Pengalaman Wisata Mengesankan	0,262	0,046	0,400	5.682	0,000

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat nilai konstanta sebesar -10,081 dan untuk Kualitas Layanan sebesar 0,468, sementara Kepuasan Wisata Mengesankan sebesar 0,262. Sehingga persamaan regresi linier berganda yang diperoleh: $Y = -10.081 + 0,468X_1 + 0,262X_2 + e$ Keterangan: a = Koefisien regresi X1 (Kualitas Layanan) sebesar 0,468; berarti bernilai positif menggambarkan pengaruh positif setiap terjadi peningkatan Kualitas Layanan sebesar satu satuan maka kepuasan wisatawan meningkat sebesar 0,468 satuan. b = Koefisien X2 (Pengalaman Wisata Mengesankan) sebesar 0,262; berarti berarti bernilai positif menggambarkan pengaruh positif setiap terjadi peningkatan pengalaman wisata mengesankan sebesar satu satuan maka setiap terjadi peningkatan Pengalaman Wisata Mengesankan sebesar satu satuan maka Minat Berkunjung meningkat sebesar 0,262 satuan.

Koefisien Determinasi

Hasil regresi berganda memperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,486. Hal ini bermakna variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) sebesar 48,6% dan sisanya 51,4% dipengaruhi faktor lain.

Tabel 2. Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,679	0,468	0,475

Uji Hipotesis Penelitian

- Hipotesis 1 H1 = diduga kualitas layanan dan pengalaman wisata mengesankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Pemandian Alam Selokambang Kabupaten Lumajang. Maka dibuktikan dengan uji F (simultan) adalah uji yang digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung dan F tabel, apabila F hitung < F tabel maka secara simultan variabel bebas tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat, apabila F hitung > F tabel maka secara simultan variabel bebas mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Untuk mencari F tabel $= (k ; n-k) = F \text{ tabel } (1-103-2) = 3,09$. Berdasarkan tabel 14. didapat nilai F hitung sebesar 47,468 > nilai F tabel sebesar 3,09 dan nilai sig 0,000 < 0,05. dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel terikat mempunyai pengaruh terhadap variabel bebas. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan kualitas layanan dan pengalaman wisata mengesankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dapat dibuktikan secara statistik.
- Hipotesis 2 H2 = Diduga kualitas layanan paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Pemandian Alam Selokambang Kabupaten Lumajang Maka dibuktikan dengan uji t (parsial) adalah uji yang digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai statistik t dengan t tabel. jika nilai t hitung > t tabel maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen, jika nilai t hitung < t tabel maka variabel independent secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependent.

Diketahui t tabel $= (n - k - 1) = (103 - 2 - 1) = 1,985$ Hasil uji t variabel kualitas layanan Variabel kualitas layanan nilai t hitung sebesar 7,300 > t tabel sebesar 1,985 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil uji t variabel pengalaman wisata mengesankan. Variabel aksesibilitas nilai t hitung sebesar 5,682 > t tabel sebesar 1,985 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka secara parsial variabel pengalaman wisata mengesankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Berdasarkan hasil koefisien regresi linier didapatkan pada variabel kualitas layanan dengan nilai sebesar 7,300 dan pada variabel pengalaman wisata mengesankan dengan nilai 5,682. Hasil koefisien regresi paling besar didapatkan pada variabel kualitas layanan maka dapat disimpulkan variabel kualitas layanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Dengan

demikian hipotesis kedua yang menyatakan kualitas layanan paling berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung dapat dibuktikan secara statistik.

Deskripsi Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman Wisata Mengesankan dan Kepuasan Wisatawan

Kualitas layanan ditentukan secara berturut-turut dari paling diapresiasi yaitu jaminan, bukti fisik, kepastian, daya tanggap, kehandalan. Hasil ini sesuai dengan pendapat Suhartapa dkk (2022) bahwa kualitas layanan kepuasan wisatawan dipengaruhi kualitas layanan, hasil penelitian menunjukkan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Jaminan menjadi penentu keberhasilan kualitas layanan yang pada penelitian ini ditentukan oleh pengelola Pemandian Alam Selokambang mampu memberikan kenyamanan dan keamanan kepada wisatawan. Pengalaman wisata mengesankan secara berturut-turut dari yang paling diapresiasi yaitu local culture, hedonism, knowledge, novelty, involvement, meaningful, refreshment. Hasil ini sesuai dengan pendapat Junardan (2018) bahwa pengalaman wisata mengesankan terdiri dari Hedonism, involvement, refreshment, local culture, knowledge, novelty, meaningful. Local culture penentu keberhasilan pengalaman wisata mengesankan pada penelitian ini ditentukan oleh banyak wisatawan berwisata dan berinteraksi dengan masyarakat lokal, mengenal budaya masyarakat lokal.

Kepuasan wisatawan secara berturut-turut dari yang paling diapresiasi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan merekomendasikan. Hasil ini sesuai pendapat Tjiptono (2014) kepuasan wisatawan terdiri dari, kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan merekomendasikan. Kesesuaian harapan pada penelitian ini ditentukan oleh tempat wisata yang mudah diakses dan memberikan kesenangan akan kondisi Pemandian Alam Selokambang kepada wisatawan.

Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman Wisata Mengesankan dan Kepuasan Wisatawan di Pemandian Alam Selokambang

Kualitas layanan yang digambarkan dari jaminan pengelola Pemandian Alam Selokambang ditunjukkan dari cara pengelola memastikan keamanan wisatawan dan wisatawan merasa aman. Serta pengalaman wisata mengesankan yang ditunjukkan oleh interaksi masyarakat lokal dengan wisatawan yang berwisata di Pemandian Alam Selokambang sebagai wisatawan memperoleh kepuasan wisatawan di Pemandian Alam Selokambang Kabupaten Lumajang.

Kualitas Layanan memiliki pengaruh dominan terhadap Kepuasan Wisatawan di Pemandian Alam Selokambang Kabupaten Lumajang.

Jaminan manajemen Pemandian Alam Selokambang dalam memberikan kenyamanan dan keamanan kepada wisatawan merupakan hal yang memberikan kepuasan terhadap wisatawan. Wisatawan diberikan informasi yang jelas saat berkunjung ke Pemandian Alam Selokambang, dengan diberikan informasi yang jelas diantaranya mengenai kedalaman kolam renang yang tersedia, dan tersedia kolam renang khusus anak dan dewasa sesuai dengan kemampuan berenang wisatawan sehingga wisatawan terjamin keamanannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan beberapa kesimpulan sebagai yaitu pertama bahwa deskripsi Kualitas Layanan, Pengalaman Wisata Mengesankan dan Kepuasan Wisatawan. Kualitas Layanan memiliki 5 indikator yaitu: bukti nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empaty dengan itu kualitas layanan yang tersedia di Pemandian Alam Selokambang Kabupaten Lumajang diantaranya jaminan, bukti fisik, kepastian, daya tanggap dan kehandalan. Variabel kualitas layanan memiliki 10 item pernyataan dengan jumlah responden sebanyak 103 orang dengan nilai rata rata kualitas layanan sebesar 4,00. Pengalaman wisata mengesankan memiliki 7 indikator yaitu : hedonism, involvement, refreshment, local culture, knowledge, novelty, meaningful. variabel pengalaman wisata mengesankan memiliki 14 item pernyataan dengan jumlah responden 103 orang dengan nilai rata rata pengalaman wisata mengesankan sebesar 4,08. Kepuasan wisatawan memiliki 3 indikator yaitu : kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, merekomendasikan. Variabel kepuasan wisatawan memiliki 6 item pernyataan dengan jumlah responden 103 orang dengan nilai rata-rata 4,93. Kedua, kualitas layanan dan pengalaman wisata Mengesankan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan di Pemandian Alam Selokambang Kabupaten Lumajang. Dapat disimpulkan bahwa di Pemandian Alam Selokambang terdapat kualitas layanan dan pengalaman wisata mengesankan untuk memenuhi kepuasan wisatawan di Pemandian Alam Selokambang Kabupaten Lumajang. Terakhir, kualitas layanan paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan wisatawan di Pemandian Alam Selokambang Kabupaten Lumajang. Hal ini berarti di Pemandian Alam Selokambang dapat memberikan kualitas layanan yang baik sehingga dapat memenuhi kepuasan wisatawan. Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan pengelola Pemandian Alam Selokambang Kabupaten Lumajang, Wisatawan yang akan berkunjung ke Pemandian Alam Selokambang, Program Diploma Kepariwisataaan, dan peneliti berikutnya sebagai berikut: 1. Bagi pengelola Pemandian Alam Selokambang Peran pengelola sangat diperlukan dalam mengembangkan Pemandian Alam Selokambang. Tidak hanya meningkatkan

kualitas layanan namun juga perlu diperhatikan dalam meningkatkan pengalaman wisata mengesankan untuk memenuhi kepuasan kepada wisatawan. Bagi wisatawan yang sudah maupun akan berkunjung ke Pemandian Alam Selokambang Kabupaten Lumajang 2. Bagi wisatawan yang akan berkunjung Bagi wisatawan yang akan berkunjung ke Pemandian Alam Selokambang dimohon untuk menaati peraturan yang sudah dibuat sedemikian rupa oleh pengelola karena peraturan yang sudah dibuat untuk menjaga keamanan dan kenyamanan wisatawan saat berkunjung ke Pemandian Alam Selokambang. 3. Bagi Peneliti Selanjutnya Bagi peneliti berikutnya penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memperdalam penelitian selanjutnya yang dilakukan, serta disarankan untuk bisa mengembangkan penelitian ini lebih luas dan mendalam.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustina, and Putri. "Optimalisasi Desa Wisata Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat." (2021).
- Cole, S.T., Crompton, J.L. (2003). A conceptualization of the relationships between service quality and visitor satisfaction, and their links to destination selection. *Leisure Studies*, 22(1), 65–80
- Echdar (2017) *Metode Penelitian Manajemen dan bisnis- Bogor : Ghalia. Indonesia 2017*
- Graefe, A., R., Burns, R., C. (2013). Testing a mediation model of customer service and satisfaction in outdoor recreation. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 3–4, 36-46
- Janardan Krishna Yadav, 2018, Memorable Tourism Experience and Tourist Satisfaction, International Conference on Research in Management and Economics, Serbia, December 15-17, 2018 DOI: 10.33422/ime.2018.12.70
- Kim, J. H., Ritchie, J. R. B., & McCormick, B. (2012). Development of a scale to measure Memorable Tourism Experiences. *Journal of Travel Research*, 51(1), 12-25.
- Kim, J.H. and Ritchie J.R.B. (2014). Cross-cultural validation of a memorable tourism experience scale (MTES). *Journal of Travel Research*, 53(3), p. 323-335
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. (2009) .*Manajemen Pemasaran (Alih bahasa Benyamin Molan)*, Edisi 12 jilid 1. Jakarta: PT. Index
- Kotler dan Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.*
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2012). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 12 Jakarta: Erlangga* Kumadji, Srikandi, Yulianto, and Elrado. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, kepercayaan dan loyalitas (survei pada pelanggan yang menginap di jambuluwuk batu resort kota batu)." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| Vol 15.2 (2014).*
- Martin, William B. (2001). *Quality Customer Service : Cara jitu memikat hati pelanggan. Jakarta: Penerbit PPM* Moehammad Robith Nahdi, Kartika Anggraeni Sudiono Putri, 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Taman Nasional Baluran, *Jurnal Dimensi*, Vol. 11, No. 3, p. 484-499 Prakoso, Dimas Bayu, Eny Endah Pujiastuti, and Sadeli Sadeli. "The influence of tourist experience on satisfaction and trust and intentions to revisit." *Dialektika: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial* 5.2 (2020): 185-201.
- Pitana., I Gde & Diarta, I Ketut, (2009), *Pengantar Ilmu Pariwisata, Yogyakarta : Andi Riki Kusuma Marga, Lalu Masyhudi, Ida Nyoman Tri Darma Putra, I Wayan Suteja, Ulfan Mulyawan, 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kawasan wisata alam Aik Nye Kabupaten Lombok Barat, Journal Of Responsible Tourism*, Vol. 2, No. 2, p. 243-255
- Rini, Sulisty. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kualitas Produk Jimshoney di Kebumen. Diss. Universitas Putra Bangsa, 2022. Sembiring, Janita, and Suharyono. "Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (Studi pada pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 15.1 (2014).