

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT TELADAN  
TRANS INDONESIA BANDUNG**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan  
Program Diploma IV  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh :

TAUFIK INDRAWAN AL RASYID

201923257

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PERJALANAN  
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT TELADAN TRANS INDONESIA  
BANDUNG”

NAMA : TAUFIK INDRAWAN AL RASYID  
NIM : 201923257  
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN : PERJALANAN

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



RR. ADI HENDRANINGRUM, S.Sos., M.M.

MAKSUM SUPARMAN, S.Pd., M.Pd.

NIP. 196908071994032001

NIP. 196809212006051001

Bandung, 26 Juni 2023

Mengetahui,

Bag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

## LEMBAR PENGESAHAN

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT  
TELADAN TRANS INDONESIA BANDUNG”

NAMA : TAUFIK INDRAWAN AL RASYID  
NIM : 201923257  
JURUSAN : PERJALANAN  
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Rr Adi Hendaningrum, S.Sos., MM.  
NIP. 19690807 199403 2 001

Pembimbing Pendamping,



Maksun Suparman, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 19680921 200605 1 001

Penguji I,



Nuraeni Handyaningrum, SS., M.Pd  
NIP. 19811203 200502 2 001

Penguji II,



Drs. Odang Rusmana, MM.Par.  
NIP. 19630419 199703 1 002

Bandung, 15 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.  
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE  
NIP. 19710506 199803 1 001

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : TAUFIK INDRAWAN AL RASYID  
Tempat/Tanggal Lahir : BANDUNG, 07-02-2001  
NIM : 201923257  
Program Studi : USAHA PERJALANAN WISATA  
Jurusan : PERJALANAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:  
**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan di PT Teladan Trana Indonesia Bandung”**  
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik PariwisataNHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 26 Juni 2023



TAUFIK INDRAWAN AL  
RASYID

## **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan sangatlah penting diterapkan ke sebuah perusahaan karena dari berawal dari sebuah pelayanan yang terbaik dapat menimbulkan rasa nyaman dan puas selama memakai jasa tersebut dan tentunya jika pelanggan tersebut merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut membuat pelanggan tersebut kembali lagi untuk memakai jasa dari perusahaan tersebut. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang objektif, rasional, terukur, dan telah menetapkan tujuan secara sistematis sejak awal penelitian sampai penelitian dilakukan. Metodologi penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Ini menunjukkan bahwa ketika mengevaluasi populasi atau sampel tertentu, metode kuantitatif merupakan metodologi penelitian yang secara signifikan mengacu pada positivisme sebagai kerangka teori. Metode ini menggunakan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data. Hasil rentang yang didapat dari dimensi Kualitas Pelayanan mendapatkan nilai 4,2 berada pada rentang nilai 4,2 – 5 yang merupakan termasuk kategori Setuju maka dari itu dapat disimpulkan kualitas pelayanan di PT Teladan Trans Indonesia memiliki kualitas baik. Serta nilai rata-rata pada dimensi kepuasan pelanggan yang terdapat 5 indikator memiliki nilai rata-rata sebesar 4,1 yang merupakan termasuk kategori Setuju maka dari itu dapat disimpulkan kepuasan pelanggan di PT Teladan Trans Indonesia memiliki kualitas baik dan terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

**Kata Kunci :** Kepuasan, Kualitas pelayanan, PT Teladan Trans Indonesia

## **ABSTRAK**

*Service quality is very important to be applied to a company because starting with the best service can create a feeling of comfort and satisfaction while using the service and of course if the customer feels satisfied and comfortable with the service provided by the company it will make the customer come back again to use the services of the company. the company .. quantitative research methods are methods that are objective, rational, measurable, and have set goals systematically since the beginning of the research until the research is conducted. This research methodology uses a quantitative methodology. This shows that when evaluating a particular population or sample, quantitative methods are a research methodology that significantly draws on positivism as a theoretical framework. This method uses research instruments to collect data. the range results obtained from the Service Quality dimension get a value of 4.2 in the value range 4.2 - 5 which is included in the Agree category, therefore it can be concluded that service quality at PT Teladan Trans Indonesia has good quality. As well as the average value on the dimensions of customer satisfaction, there are 5 indicators that have an average value of 4.1 which is included in the Agree category, therefore it can be concluded that customer satisfaction at PT Teladan Trans Indonesia has good quality and there is an influence between service quality variables (X) on customer satisfaction (Y)*

**Keywords** : *satisfaction, quality, service, PT Teladan Trans Indonesia*

## KATA PENGANTAR

Rasa bersyukur penulis ucapkan kepada tuhan yang Maha Esa atas segala rencana dan kehendak nyalah, penulis bisa menuntaskan usulan penelitian ini dengan judul “dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Teladan Trans Indonesia” yang mempunyai tujuan sebagai pemenuhan kondisi penuntasan kegiatan belajar Diploma IV, acara Studi Manajemen bisnis bepergian, serta Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Penulis mengucapkan poly terima kasih pada aneka macam pihak yg telah membantu dan mendorong penulis selama penyusunan usulan penelitian ini. Ucapan terima kasih penulis kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par., MM.Par., CE., selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi. M.Hum., M.Sc Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Ibu Rr. Adi Hendraningrum, S.Sos.,M.M. selaku Dosen Pembimbing Utama.
6. Bapak Maksum Suparman, S.Pd.,M.Pd. \_\_selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
7. Bapak Yusuf selaku perwakilan di PT Teladan Trans Indonesia yang telah memberi data-data yang diperlukan untuk menunjang penelitian ini.

8. Seluruh dosen dan staf pada program studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan sehingga penulis bisa menyusun Proyek Akhir ini dengan lancar.
9. Orang tua penulis bapak Rosid dan ibu Nonengsih yang telah memberikan dukungan yang tidak pernah habis untuk kebutuhan dan kelancaran kuliah.
10. Sahabat-sahabat penulis Hamdika Muhammad Ardhani Soleh, Fajar Surya Gumilang, dan Adventineo Vimba.

Penulis berharap bahwa hasil dari penelitian Proyek Akhir ini dapat menjadi masukan yang baik dan bermanfaat bagi pengelola PT Teladan Trans Indonesia pada umumnya

Bandung, 26 Juni 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
MOTTO.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Batasan Masalah .....	12
E. Tujuan Penelitian .....	12
F. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
A. Landasan Teori .....	14
1. Kualitas Pelayanan .....	14
2. Kepuasan Pelanggan.....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	24
C. Kerangka Konseptual.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	28
D. Populasi dan Sampling.....	31
1. Populasi .....	31
2. Sampling dan Teknik Sampling.....	31
E. Metode Pengumpulan Data .....	34
1. Kuesioner.....	34
2. Wawancara .....	35
3. Studi Keperustakaan.....	35
F. Definisi Operasional Variabel.....	35
G. Analisa Data.....	42

1. Teknik Analisi Data .....	42
2. Alat Analisis Data .....	42
3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	44
4. Uji Reliabilitas .....	48
5. Uji Normalitas.....	49
6. Uji Linearitas .....	49
7. Analisa Regresi Sederhana .....	50
H. Jadwal Penelitian .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
A. Hasil Penelitian .....	52
1. Profil Responden.....	52
2. Data Temuan Kualitas Pelayanan .....	55
3. Kepuasan Pelanggan.....	77
B. Pembahasan .....	90
1. Kualitas pelayanan .....	90
2. Kepuasan pelanggan.....	100
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	108
<b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>112</b>
A. Simpulan.....	112
B. Rekomendasi .....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>117</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL 1 DATA ARMADA BUS DI PT TELADAN TRANS INONESIA DARI TAHUN 2018 – 2023 .....	2
TABEL 2 DAFTAR ARMADA PARIWISATA YANG TERSEDIA DI PT TELADAN TRANS INDONESIA.....	3
TABEL 3 SARANA DAN PRASARAN YANG TERSEDIA DI PT TELADAN TRANS INDONESIA .....	6
TABEL 4 DAFTAR HARAGA ARMADA.....	9
TABEL 5 PENELITIAN TERDAHULU.....	24
TABEL 6 PENILAIAN SKALA LIKERT.....	34
TABEL 7 MATRIK OPERASIONAL VARIABEL (MOV).....	38
TABEL 8 RELIABILITY .....	48
TABEL 9 RELIABILITY STATISTICS .....	48
TABEL 10 TIMELINE PENYUSUNAN PROYEK AKHIR .....	51
TABEL11 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENA PELAYANAN PENYEWAAN BUS .....	56
TABEL12 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PENANGANAN TERHADAP PELANGGAN .....	57
TABEL13 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PELAYANAN JASA DILAKUKAN SECARA TEPAT DAN AKURAT.....	58
TABEL14 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KEMAMPUAN PENGEMUDI DALAM MENGEMUDIKAN KENDARAAN .....	59
TABEL 15 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KENYAMANAN SELAMA PERJALANAN .....	60
TABEL 16 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI BERFUNGSIONYA FASILITAS YANG ADA DIDALAM BUS.....	61
TABEL 17 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI <i>CREW BUS</i> MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA CEPAT KEPADA PELANGGAN .....	62
TABEL 18 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KESIGAPAN <i>CREW BUS</i> TERHADAP PERMASALAHAN YANG TERJADI DIDALAM BUS .....	63
TABEL 19 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI RESPON PERUSAHAAN DAN <i>CREW BUS</i> KETIKA MELAYANI APA YANG DIINGINKAN OLEH	

PELANGGAN .....	64
TABEL 20 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI <i>CREW BUS</i> YANG MEMBERIKAN KEMUDAHAN DALAM NAIK NTURUN KENDARAAN	65
TABEL21 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KEAMANAN SELAMA MELAKUKA PERJALANAN .....	66
TABEL 22 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERUSAHAAN DAN <i>CREW BUS</i> MEMBERI JAMINAN LAYANAN SEBAGAI PENYELENGGARA JASA TRANSPORTASI.....	67
TABEL 23 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI <i>CREW BUS</i> MERESPON DENGAN CEPAT APA YANG DIBUTUHKAN OLEH PELANGGAN .....	68
TABEL24 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KEMAMPUAN KOMUNIKASI <i>CREW BUS</i> .....	69
TABEL 25 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KESOPANAN DAN KERAMAHAN <i>CREW BUS</i> .....	70
TABEL 26 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI <i>CREW BUS</i> BERSUNGGUH – SUNGGUH MENGUTAMAKAN PENUNPANG .....	71
TABEL 27 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERUSAHAAN DAN <i>CREW BUS</i> DAPAT MEMENUHI KEBUTUHAN PELANGGAN .....	72
TABEL 28 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PELANGGAN MEMPEROLEH KEMUDAHAN DALAM MEMBERIKAN MASUKAN/SARAN KEPADA PERUSAHAAN TERHADAP LAYANAN JASA TRANSPORTASI YANG DIBERIKAN OLEH PT TELADAN TRANS INDONESIA .....	73
TABEL 29 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KEBERSIHAN DIDALAM BUS .....	74
TABEL30 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KELENGKAPAN FASILITAS .	75
TABEL 31 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DESAIN BAGIAN DALAM BUS ( <i>INTERIOR</i> ).....	76
TABEL 32 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KERAPIHAN DALAM BERPAKAIAN <i>CREW BUS</i> .....	77
TABEL 33 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI MEMBERIKAN KEPUASAN ATAS PRODUK YANG TELAH DIBERIKAN OLEH PT TELADAN TRANS INDONESIA.....	78
TABEL 34 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI MEMBERIKAN KEPUASAN	

ATAS JASA YANG TELAH DIBERIKAN OLEH PT TELADAN TRANS INDONESIA.....	79
TABEL 35 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KESESUAIAN LAYANAN JASA YANG TELAH DIBERIKAN OLEH PT TELADAN TRANS INDONESIA .	80
TABEL 36 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KESESUAIAN PRODUK YANG TELAH DIBERIKAN OLEH PT TELADAN TRANS INDONESIA .....	81
TABEL 37 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PELANGGAN MEMILIKI MINAT YANG TINGGI UNTUK MENGGUNAKAN KEMBALI JASA PT TELADAN TRANS INDONESIA .....	82
TABEL 38 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PELANGGAN MEMILIKI MINAT YANG TINGGI UNTUK MENGGUNAKAN KEMBALI PRODUK PT TELADAN TRANS INDONESIA .....	83
TABEL 39 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PELANGGAN MEREKOMENDASIKAN JASA TRANSPORTASI PT TELADAN TRANS INDONESIA KEPADA ORANG LAIN.....	84
TABEL 40 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PELANGGAN MEREKOMENDASIKAN PRODUK TRANSPORTASI PT TELADAN TRANS INDONESIA KEPADA ORANG LAIN .....	85
TABEL 41 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PELANGGAN MEMPEROLEH KEMUDAHAN DALAM MEBERIKAN KELUHAN KEPADA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS JASA YANG TELAH DIBERIKAN OLEH PT TELADAN TRANS INDONESIA .....	87
TABEL 42 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PELANGGAN MEMPEROLEH KEMUDAHAN PENGEMBALIAN PRODUK TERHADAN KUALITAS JASA YANG TELAH DIBERIKAN OLEH PT TELADAN TRANS INDONESIA.....	88
TABEL43 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PELANGGAN MEMPEROLEH KEMUDAHAN DALAM PENARIKAN KEMBALI SUATU PRODUK TERHADAP KUALITAS JASA YANG TELAH DIBERIKAN OLEH PT TELADAN TRANS INDONESIA .....	89
TABEL 44 REKAPITULASI TANGGAPAN TERHADAP DIMENSI RELIABILITY ....	90
TABEL 45 REKAPITULASI TANGGAPAN TERHADAP <i>RESPONSIVENESS</i> DIMENSI .....	92

TABEL 46 REKAPITULASI TANGGAPAN TERHADAP DIMENSI <i>ASSURANCE</i> .....	93
TABEL 47 REKAPITULASI TANGGAPAN TERHADAP DIMENSI <i>EMPATHY</i> .....	95
TABEL 48 REKAPITULASI TANGGAPAN TERHADAP DIMENSI <i>TANGIBLE</i> .....	97
TABEL 49 REKAPITULASI TANGGAPAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN .	98
TABEL 50 REKAPITULASI TANGGAPAN TERHADAP DIMENSI OVERALL CUSTOMERS.....	100
TABEL 51 REKAPITULASI TANGGAPAN TERHADAP DIMENSI CONFIRMASI OF <i>EXSPECTATION</i> .....	101
TABEL 52 REKAPITULASI TANGGAPAN TERHADAP DIMENSI <i>REPURCHASE</i> <i>INTENT</i> .....	103
TABEL 53 REKAPITULASI TANGGAPAN TERHADAP DIMENSI <i>WILLINGNESS TO</i> <i>RECOMMEND</i> .....	104
TABEL 54 REKAPITULASI TANGGAPAN TERHADAP DIMENSI CUSTOMERS DISSATISFACTION .....	106
TABEL 55 REKAPITULASI TANGGAPAN TERHADAP NILAI RATA - RATA KEPUASAN PELANGGAN .....	107
TABEL 56 HASIL UJI NORMALITAS .....	109
TABEL 57 HASIL UJI LINEARITAS .....	110
TABEL 58 HASIL ANALISIS REGRESI SEDERHANA.....	111

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 KERANGKA KONSEPTUAL .....	26
GAMBAR 2 LOGO PERUSAHAAN PT TELADAN TRANS INDONESIA .....	28
GAMBAR 3 STRUKTUR ORGANISASI PT TELADAN TRANS INDONESIA ..	30
GAMBAR 4 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN .....	52
GAMBAR 5 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA .....	53
GAMBAR 6 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN	54
GAMBAR 7 RENTANG PENILAIAN DIMENSI RELIABILITY .....	91
GAMBAR 8 RENTANG PENILAIAN <i>RESPONSIVENESS</i> .....	92
GAMBAR 9 RENTANG PENILAIAN DIMENSI ASSURANCE .....	94
GAMBAR 10 RENTANG PENILAIAN DIMENSI <i>EMPATHY</i> .....	96
GAMBAR 11 RENTANG PENILAIAN DIMENSI <i>TANGIBLE</i> .....	98
GAMBAR 12 RENTANG PENILAIAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN ...	99
GAMBAR 13 RENTANG PENILAIAN DIMENSI OVERALL CUSTOMERS ...	101
GAMBAR 14 RENTANG PENILAIAN DIMENSI CONFIRMASI OF EXSPECTATION.....	102
GAMBAR 15 RENTANG PENILAIAN DIMENSI REPURCHASE INTENT .....	104
GAMBAR 16 RENTANG PENILAIAN DIMENSI GAMBAR RENTANG PENILAIAN DIMENSI .....	105
GAMBAR 17 RENTANG PENILAIAN DIMENSI CUSTOMER DISSATISFACTION .....	106
GAMBAR 18 REKAPITULASI TANGGAPAN TERHADAP NILAI KEPUASAN PELANGGAN .....	108

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus zaenur fitri dan nik haryanti. (2020). *metodologi penelitian pendidikan*. citra intrans selaras.
- 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 ...*, 180–194. <http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/481>
- Alma, B. (n.d.). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. alfabeta.
- Apriani, M. (2011). *Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan*.
- Damayanti, D. D. (2021). Kerangka Konseptual Kualitas Layanan Elektronik Dan Perilaku Konsumen Melalui Customer Perceived Value. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 963–970. <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i2.16474>
- fandy tjiptono dan gregorius chandra. (2016). *service, quality dan satisfaction*. andi offset.
- Ghozali. (2006). *aplikasi analisis multivariate dengan program spss (kedua)*.
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infraq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82. <https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.451>
- Matantu, R. N., Tampi, D. L., & Joane, V. M. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*, 1(4), 355–360.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715>
- Priyatno. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, Dan Multivariate Dengan SPSS*. Gava Media.
- Rizky, Krisdayanto, I., Haryono, A. T., Gagah, E., Jayaputra, R., Sesilya, D., Program, K., Management, B., Manajemen, S., Bisnis, F., Ekonomi, D., Nurhayaty, E., Rivaldo, Y., Yusman, E., Suasana, D. A. N., Terhadap, T.,



- Manajemen, M., Ekonomi, F., Jember, U., ... Soediono, W. (2021). Pengaruh Food Quality, Price, Location and Environment dan Service Quality terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction. *Journal of Tourism and Economic*, 1(1), 151–164. <http://e-journal.institutabdullahsaid.ac.id/index.php/AS-SAID/article/view/7>.
- silalahi. (2015). *metode penelitian sosial kuantitatif*. pt refika aditama.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7(3), 31–38.
- sugiyono. (2019). *metode penelitian kuantitatif kualitatif*. alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. alfabeta.
- Sugiyono & Susanto. (2015). *cara mudah belajar SPSS & LISREL*. alfabeta.
- Supranto, j. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan. Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. pt rineka cipta.
- Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, I. W. J. O. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1198–1207.
- Tjiptono, F. (2005). *Manajemen jasa*. Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jas* (3rd ed.). PT Indeks.