

KUALITAS PEMANDU WISATA DI KERATON KASEPUHAN CIREBON

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Dalam menempuh studi pada
Program Diploma IV



Oleh:

ERIE FATIMAH

Nomor Induk: 2021307014

**JURUSAN PERJALANAN
PROGRAM STUDI
USAHA PERJALANAN WISATA**

**POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PENELITIAN

**“KUALITAS PEMANDU WISATA DI KERATON KASEPUHAN
CIREBON”**

NAMA : Erie Fatimah

NIM : 2021307014

PROGRAM STUDI : Usaha Perjalanan Wisata

JURUSAN : Perjalanan

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Drs. Linandar Tanuwijaya, MM.Par
NIP 19630623 199203 1 001



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

Bandung, 20 Juni 2025

Mengetahui,
Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



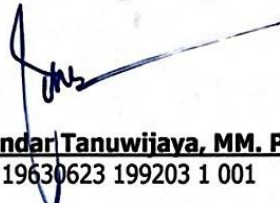
Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE
19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

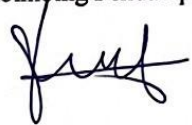
KUALITAS PEMANDU WISATA DI KERATON KASEPUHAN CIREBON

NAMA : ERIE FATIMAH
NIM : 2021307014
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

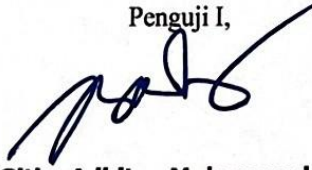
Pembimbing Utama,


Drs. Linandar Tanuwijaya, MM. Par
NIP. 19630623 199203 1 001

Pembimbing Pendamping,


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

Penguji I,


Bagus Githa Adhitya Muhammad, MM. Par.,
CEP., CEM., CEE
NIP. 19851124 202321 1 010

Penguji II,


Nuraeni Handayani, S.S., M.Pd., CHE
NIP. 19811203 200502 2 001

Bandung, 4 Agustus 2025

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 Pariwisata NHI Bandung




Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001

HALAMAN MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(Q.S. Al-Baqarah:286)

You are amazing just the way you are
(Bruno Mars)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh ketulusan dan rasa syukur, penulis mempersembahkan Proyek

Akhir ini kepada:

Allah SWT

Penulis mengucapkan syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT yang maha baik atas segala nikmat, kesehatan, dan kekuatan yang diberikan, sehingga Proyek Akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Keluarga

Kepada Mama, Babah, Doyo dan Walet tersayang, Proyek Akhir ini merupakan hasil dari setiap doa dan dukungan yang telah kalian berikan. Karya ini bukan sekadar proyek akhir, melainkan bukti bahwa anakmu, kakamu, telah berjuang dan berhasil menyelesaikan salah satu tahap penting dalam perjalanan hidup. Semoga pencapaian ini dapat menjadi kebanggaan kecil bagi kalian yang selalu hadir di setiap langkah penulis.

Diri Sendiri

Terakhir, kepada diri saya sendiri Erie Fatimah. Kepada diriku aku tahu ini tidak mudah, tapi kamu berhasil. terima kasih sudah berjuang sejauh ini. Semua lelah akhirnya terbayar. Kamu luar biasa karena berhasil sampai di titik ini dengan kekuatanmu sendiri. Kamu hebat dan kamu layak bangga pada diri sendiri.

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Erie Fatimah
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 19 Januari 2003
NIM : 2021307014
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul: **"Kualitas Pemandu Wisata Di Keraton Kasepuhan Cirebon"** 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 Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 04 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan,



Erie Fatimah,
NIM. 2021307014

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai kualitas pemandu wisata di Keraton Kasepuhan Cirebon yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada wisatawan. Peran pemandu wisata sangat krusial dalam membentuk pengalaman wisata yang edukatif, menyenangkan, dan berkesan, terutama pada destinasi budaya yang kaya akan nilai sejarah seperti Keraton Kasepuhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pemandu wisata di lokasi tersebut, ditinjau dari empat dimensi utama, yaitu kompetensi profesional, keterampilan interpersonal dan organisasi, empati, serta kemampuan memecahkan masalah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada 270 responden yang merupakan wisatawan yang telah berkunjung ke Keraton Kasepuhan pada tahun 2023 hingga 2024. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator-indikator dari keempat dimensi kualitas pemandu wisata. Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala Likert lima poin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pemandu wisata di Keraton Kasepuhan berada pada kategori sangat baik. Pemandu wisata dinilai memiliki pengetahuan budaya dan sejarah yang memadai, mampu menyampaikan informasi secara jelas dan menarik, serta menunjukkan sikap sopan, rapi, dan terorganisir. Mereka juga dinilai memiliki empati yang tinggi terhadap wisatawan, mampu memahami kebutuhan pengunjung secara psikologis, serta menunjukkan semangat dan kepekaan selama memberikan layanan. Selain itu, pemandu juga mampu menyelesaikan masalah dan memberikan solusi atas kendala yang muncul selama kegiatan wisata. Dengan demikian, kualitas pemandu wisata di Keraton Kasepuhan Cirebon dinilai sangat baik dan memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan wisatawan.

Kata Kunci: Kualitas Pemandu Wisata, Kompetensi Profesional, Empati, Pemecahan Masalah, Keraton Kasepuhan Cirebon.

ABSTRACT

This research discusses the quality of tour guides at Keraton Kasepuhan Cirebon, who play a crucial role in providing services and accurate information to visitors. The role of a tour guide is highly significant in shaping an educational, enjoyable, and memorable tourism experience—especially in cultural destinations rich in historical values such as Keraton Kasepuhan. The purpose of this study is to assess the tour guides' quality based on four main dimensions: professional competence, interpersonal and organizational skills, empathy, and problem-solving ability. This study employed a descriptive quantitative approach. Data were collected by distributing online questionnaires to 270 respondents who had visited Keraton Kasepuhan between 2023 and 2024. The research instrument was developed using specific indicators representing each of the four dimensions. A five-point Likert scale was used to measure respondents' perceptions. The results showed that the overall quality of tour guides at Keraton Kasepuhan falls into the "very good" category. Tour guides were perceived to have adequate knowledge of the site's culture and history, capable of delivering clear and engaging explanations, and able to maintain polite, neat, and well-organized behavior. They also demonstrated high empathy, enthusiasm, and awareness when serving tourists, as well as a strong understanding of psychological needs. In addition, tour guides were capable of solving problems and offering practical solutions to challenges that arose during tours. In conclusion, the quality of tour guides at Keraton Kasepuhan Cirebon is considered excellent and significantly contributes to visitor satisfaction and the overall tourism experience.

Keywords: *Tour Guide Quality, Professional Competence, Empathy, Problem Solving, Keraton Kasepuhan Cirebon.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat-Nya, kemurahan kasih-Nya dan perlindungan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini yang berjudul **“Kualitas Pemandu Wisata di Keraton Kasepuhan Cirebon”** tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proyek akhir ini sepenuhnya tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang penulis temukan. Akan tetapi, hal ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang dengan tulus memberikan banyak doa, bantuan, bimbingan, saran dan kritik sehingga kesulitan dan hambatan tersebut dapat teratasi dan proyek akhir ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Anwari Masatip, S.Sos., MM.Par., CEE. 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. CHE. Selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Bapak Linandar Tanuwijaya, Drs., MM.Par. Selaku Dosen Pembimbing Utama.
6. Bapak Drs. Odang Rusmana, MM.Par. Selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
7. Bapak Iman Sebagai narasumber yang merupakan perwakilan Pemandu dari Keraton Kasepuhan Cirebon.
8. Segenap jajaran Dosen dan staf Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah yang telah berbagi wawasan dan ilmunya kepada penulis.
9. Mama, Babah, Dopo, dan Walet yang senantiasa menjadi sumber semangat, doa, dan dukungan selama penulis menjalani masa perkuliahan.
10. Sahabat penulis, Dhea yang selalu menjadi tempat cerita setiap harinya.

11. Kepada seluruh teman teman UPW 2021 yang menjadi tempat berjuang dan bertumbuh bersama terkhususnya untuk 9911.

Penulis menyadari bahwa proyek akhir ini jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala masukan dan saran dari berbagai pihak demi penyempurnaan dan perbaikan proyek akhir ini. Harapannya, semoga proyek akhir ini dapat berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Bandung, 04 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN MAHASISWA	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori.....	10
B. Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Pendekatan Penelitian.....	25
B. Objek Penelitian	25
C. Populasi dan Sampel.....	27
D. Metode Pengumpulan Data	30
E. Definisi Operasional Variabel.....	32
F. Analisis Data.....	33
G. Jadwal Penelitian.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian.....	39
B. Pembahasan	46
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	59
A. Simpulan	59
B. Rekomendasi	62
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	70

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
1 KERANGKA PEMIKIRAN.....	24
2 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>PROFESSIONAL COMPETENCE</i>	47
3 GARIS KONTINUM PENILAIAN DIMENSI <i>INTERPERSONAL</i>	52
4 GARIS KONTINUM PENILAIAN DIMENSI EMPATHY	56
5 GARIS KONTINUM PENILAIAN DIMENSI PROBLEM SOLVING	59

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1 JUMLAH WISATAWAN KERATON KASEPUHAN.....	5
2 FUNGSI PEMANDU WISATA	14
3 ISAAC DAN MICHAEL	29
4 REKAPITULASI PROFIL RESPONDEN	30
5 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL.....	33
6 SKALA LIKERT	34
7 HASIL UJI VALIDITAS	36
8 HASIL UJI RELIABILITAS.....	38
9 JADWAL PENELITIAN.....	38
10 DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI <i>PROFESSIONAL COMPETENCE</i>	39
11 DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI <i>INTERPERSONAL</i>	42
12 DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI <i>EMPATHY</i>	44
13 DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI PROBLEM SOLVING	45
14 HASIL PEMBOBOTAN DIMENSI PROFESSIONAL COMPETENCE	46
15 HASIL PEMBOBOTAN DIMENSI <i>INTERPERSONAL</i>	51
16 HASIL PEMBOBOTAN DIMENSI EMPATHY	55
17 HASIL PEMBOBOTAN DIMENSI PROBLEM SOLVING.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
I SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN	70
II SURAT KETERANGAN IZIN LOKUS.....	71
III SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	72
IV REKAPITULASI BIMBINGAN PROYEK AKHIR.....	73
V KUESIONER.....	74
VI HASIL CEK TURNITIN.....	76
VII BIODATA PENULIS.....	77

DAFTAR PUSTAKA

- Abunawas, K., Amin, N. F., & Garancang, S. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Pilar*, 14(1), 15–31.
- Amaliah, N., Indriwati, S. E., & Gofur, A. (2019). Penerapan Model Problem Solving dalam Penelitian Tindakan Kelas Berbasis Lesson Study untuk Meningkatkan Keterampilan Memecahkan Masalah Materi Sistem Ekskresi, Osmoregulasi dan Sirkulasi. *BIOMA: Jurnal Biologi Dan Pembelajarannya*, 1(1), 24–32.
- Ambarwati, A. (2021). *Perilaku Dan Teori Organisasi*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Amir, A. (2015). Peningkatan SDM Pariwisata Melalui Sertifikasi Kompetensi dalam Menghadapi MEA: Peluang dan Tantangan. *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka UTCC*, 26.
- Arifin, D. C., & Bachtiar, J. (2023). Pengaruh Gaya Hidup, Literasi Keuangan, dan Sosial Ekonomi Orang Tua Terhadap Pengelolaan Keuangan Pribadi Mahasiswa Manajemen Keuangan Syariah 2018. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5(6), 2581–2588.
- Asih, G. Y., & Pratiwi, M. M. S. (2022). Perilaku Prososial Ditinjau dari Empati dan Kematangan Emosi. *Jurnal Psikologi: Pitutur*, 1(1), 33–42.
- Bloom, P. (2021). *The War on Empathy: How to Foster Understanding and Connection in A Divided World*.
- Brown, B. (2018). *Dare To Lead: Brave Work. Tough Conversations. Whole Hearts*. Random House.
- Chen, H., & Rahman, I. (2018). Cultural Tourism: An Analysis Of Engagement, Cultural Contact, Memorable Tourism Experience And Destination Loyalty. *Tourism Management Perspectives*, 26, 153–163.
- Cialdini Robert, B. (2021). *Influence, New And Expanded: The Psychology Of Persuasion*. City/Country. New York.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Darmayasa, D., Judijanto, L., Mulya, R. A. S., Saputri, D. R., Djabbar, A., Renold, R., Rahayu, M., Prayogi, B., Wahyuni, S., & Yanti, D. (2025). *Interpretasi Daya Tarik Wisata*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

- Dessler, G. (2019). *Human Resource Management*. Pearson.
- Firdaus, H., Hildayanti, V., Alleynisa, A., Cholifah, N., & Muhajir, T. A. (2024). Analisis Faktor Strategis Dan Sumber Daya Situs Wisata Keraton Kasepuhan Ditingjau Dari Minat Wisatawan. *Jurnal Dinamika Sosial Dan Sains*, 1(2), 95–101.
- Fitriyani, F. (2019). Konsep Organisasi Pendidikan Dalam Pemberdayaan Sekolah. *El-Ghiroh: Jurnal Studi Keislaman*, 17(02), 61–80.
- Gantina, K. (2021). *Asesmen Teknik Nontes Dalam Perspektif BK Komprehensif*. Jakarta: PT Indeks.
- Garcia, M. (2023). *Enhancing Tourist Experiences Through Proactive Service*. Springer.
- Hargreaves, J. D. (2020). *Emotional Development And Emotional Intelligence: Educational Implication*. Routledge.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Penerbit Nem.
- Huang, S., Hsu, C. H.-C., & Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: A study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 34(1), 3–33.
- Jaelani, A. (2017). Halal Tourism Industry In Indonesia: Potential And Prospects. *International Review Of Management And Marketing*, 7(3), 25–34.
- Jamin, H. (2018). Upaya Meningkatkan Kompetensi Profesional Guru. *At-Ta'dib: Jurnal Ilmiah Prodi Pendidikan Agama Islam*, 19–36.
- Kesrul, M. (2018). *Panduan Praktis Pariwisata Profesional*. PT Graha Ilmu.
- Kristiana, Y., Sinulingga, P., & Lestari, R. (2018). *Kunci Sukses Pemandu Wisata*. Deepublish.
- Maftuhah, S., & Irman, I. (2023). Upaya Peningkatan Minat Belajar Siswa Melalui Nilai “Nilai Kecerdasan Spiritual. *Jurnal Keislaman*, 6(1), 20–29.
- Meyer, D. A., & Rowan, B. (2021). *Organizational Adaptation And Change*. Administrative Science Quarterly.
- Nabila, N. (2024). *Peran Pramuwisata Dalam Implementasi Wisata Edukasi Di Museum Satria Mandala*. Universitas Negeri Jakarta.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia.

- Nuriata. (2015). Teknik Pemanduan Interpretasi Dan Pengaturan Perjalanan Wisata. Alfabeta.
- Patabang, M., Nabila, S. A., & Iswati, A. (2023). Motivasi Pengunjung Terhadap Pengembangan Wisata Budaya Di Kota Tangerang Selatan Provinsi Banten. *Jurnal Sosial Terapan*, 1(1), 12–17.
- Rachman, A. F., & Hutagalung, H. (2024). Pengaruh Pengetahuan Tour Guide Dan Keterampilan Tour Guide Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kota Tua Jakarta, Indonesia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 29(3), 312–326.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). Manajmen Pelayanan. Pustaka Belajar. Reid, R. D., & Bojanic, D. C. (2020). *Hospitality Marketing Management*. Wiley.
- Ridwan, M., Syukri, A., & Badarussyamsi, B. (2021). Studi Analisis Tentang Makna Pengetahuan Dan Ilmu Pengetahuan Serta Jenis Dan Sumbernya. *Jurnal Geuthèè: Penelitian Multidisiplin*, 4(1), 31–54.
- Robbins, S. P., Judge, T. A., & Judge, T. (2019). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Santosa, A., & Hidayat, M. (2022). *Etika Dalam Komunikasi Dan Interaksi Sosial*. Pustaka Media.
- Satibi, I. (2023). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Lemlit Unpas Press.
- Setiadi, N. J., & Se, M. M. (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga (Vol. 3)*. Prenada Media.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Dan Pengembangan*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung, 225(87), 48–61.
- Ubaedy, A. N. (2018). *Interpersonal Skill: Bagaimana Anda Membangun, Mempertahankan, Dan Mengatasi Konflik Hubungan*. Jakarta: Bee Media Pustaka.
- Udoyono, B. (2018). *Sukses Menjadi Pramuwisata Profesional*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- UNTOURISM. (2024). *International Tourism Recovers Pre-Pandemic Levels In 2024*. <https://www.unwto.org/news/international-tourism-recovers-pre-pandemic-levels-in-2024>
- Wardhono, W. (2016). *Pengukuran Variabel*. Bina Ekonomi, 9(1).

- Wiggins, L. M. (2021). Environmental Sensitivity.
- WTTC. (2024). Indonesia's Booming Travel & Tourism To Support More Than 12.5 Million Jobs. <https://wtcc.org/news/Indonesias-Booming-Travel-And-Tourism-To-Support-More-Than-12-5-Million-Jobs#:~:Text=London%2CK%3A%20The%20World%20Travel%26%20Tourism%20Council,Exceed%202019%20Levels%20To%20Reach%20More%20Than%2012.5mn.>
- Wynne, B. (2021). Accountability In Modern Governance. Cambridge University Press.
- Yuliani, W., & Supriatna, E. (2023). Metode Penelitian Bagi Pemula. Penerbit Widina.
- Yumhi, Y. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. The Asia Pacific Journal Of Management Studies, 8(2).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm. Mcgraw-Hill.
- Zeitz, P. (2016). The Art And Craft Of Problem Solving. John Wiley & Sons.
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi. Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi, 1(2), 83– 90.