

KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA TERHADAP KEPUASAN TAMU YANG BERKUNJUNG DI PURA MANGKUNEGARAN SURAKARTA

Adella Gozhi Agustania¹, Sunyoto², I Gusti Ayu Agung³

Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta¹, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta²,
Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid³

adellagozhiagustania@gmail.com¹, sunyotostpsahid@gmail.com²

idabagusputudiratsaha@gmail.com³

Abstract

Mangkunegaran Temple is one of the tourist attractions that promotes cultural tourism, and it is one of the places where visitors may go. This gives priority to tour guide services that go directly with visitors while they are there. For tourists to be satisfied, service quality—in particular—is crucial when offering services. Descriptive qualitative research is used in this kind of study. Both tourists and operators of tourist attractions make up the demographic studied in this thesis. The sample in this thesis research is 1 Head of Mangkunegaran Temple Office, 2 tour guides and 10 tourists. This study uses 2 data sources, namely primary data by direct observation, while secondary data by journal reference. Methods of gathering data include documentation, in-depth interviews, observational methods, and literature reviews. Triangulation is a method used in data analysis. The quality of tour guide service, which is comprised of five variables—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—has a favorable impact on visiting guests' pleasure, according to the results of the descriptive study analysis. As a result, visitors are more likely to wish to return and suggest the establishment when the quality of the services meets their expectations. However, there are also obstacles facility experienced by guests, such as poorly maintained toilets, a less spacious waiting room, and a place that has been renovated.

Keywords: Service Quality, Guest Satisfaction.

PENDAHULUAN

Karena iklim tropis, geografi kepulauan, sumber daya alam yang melimpah, dan budaya yang beragam, Indonesia menjadi tujuan wisata yang semakin populer. Atraksi-atraksi tersebut dapat digabungkan untuk menciptakan paket-paket yang mencakup wisata sejarah, budaya, alam, dan belanja. Karena wisatawan sangat penting bagi keberhasilan pariwisata di suatu lokasi, keragaman ini mungkin mempunyai kemampuan untuk mendorong pertumbuhan pariwisata Indonesia dan

mempunyai pengaruh yang baik serta kemungkinan untuk meningkatkan jumlah kunjungan baik pengunjung lokal maupun asing. Menurut Menurut Yoeti dkk. (2010), wisatawan nusantara adalah mereka yang melakukan perjalanan dalam negerinya tanpa keluar negeri, sedangkan wisatawan mancanegara adalah individu yang pergi ke suatu negara yang bukan merupakan negara asalnya. Nafila (2013) mendefinisikan wisata budaya sebagai suatu bentuk

perjalanan yang menjadikan budaya sebagai daya tarik utamanya. Solo, kota budaya dengan city branding “Solo The Spirit Of Java” adalah Surakarta yang kaya akan budaya Jawa kuno, menurut Sodikin (2018). Surakarta pernah menjadi pemerintahan monarki Mataram Jawa. Bahkan di zaman modern, Keraton tetap menjadi ikon budaya Jawa yang teguh. Sejak para penyair membangun Surakarta di masa lalu, kota ini memiliki visi visioner untuk masa depan yang mempertimbangkan budaya di Surakarta. Oleh karena itu, masyarakat dan ritualnya secara fisik mengusung konsep wisata budaya. menunjang kelancaran pariwisata itu sendiri, Surakarta juga dikenal sebagai kota intelektual. Menurut Muhammad Juliarachman Lazuardi (2018) Salah satu keraton yang terkenal di kota Surakarta adalah Pura Mangkunegaran mengusung konsep wisata budaya yang memiliki nilai historical dan kebudayaan yang kental. Menurut Eny Krisnawati (2014), Pura Mangkunegaran dijadikan sebagai wisata budaya karena memiliki struktur bangunan dan sejarah yang melekat seperti peninggalan cagar budaya, benda benda kuno, tempat - tempat bersejarah, dan adat istiadatnya, Pura Mangkunegaran yang menjadi sarana wisata budaya oleh wisatawan untuk mengenal dan belajar mengenai salah satu kebudayaan di Indonesia diharapkan mampu menjadi daya tarik wisata yang dapat memiliki andil besar untuk menjaring wisatawan baik wisatawan dalam negeri maupun wisatawan mancanegara.

Pengaruh Kualitas Pramuwisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Candi Mangkunegaran Surakarta menjadi topik pembahasan yang terfokus pada wisatawan dari berbagai latar belakang. Selain sumber daya alam, sumber daya manusia menjadi faktor yang perlu diperhatikan dalam rangka mewujudkan pariwisata. Karena pemandu wisata dapat membantu wisatawan dalam

mempelajari lebih lanjut tentang tempat wisata atau tujuan yang ingin mereka kunjungi, mereka merupakan prasyarat utama untuk memfasilitasi hubungan antara wisatawan dan tempat wisata. Pemandu wisata merupakan salah satu partisipan terpenting dalam suatu perjalanan wisata, menurut Cristina (2016), karena sebuah perjalanan tidak akan lengkap tanpa adanya pemandu wisata. Sebagian pengunjung berpendapat bahwa membaca informasi yang tersedia di objek wisata dan internet saja sudah cukup, sehingga mereka tidak merasa perlunya pemandu wisata. Namun, hasilnya tentu akan berbeda jika pengunjung didampingi oleh pemandu wisata dalam hal efisiensi waktu dan penjelasan yang metodis.

Memberikan layanan pelanggan terbaik sangat penting bagi bisnis di industri jasa. Salah satu komponen kualitas pelayanan menurut Kotler & Keller adalah daya tanggap. Dimensi yang paling dinamis adalah dimensi reaktivitas. Kemungkinan besar ekspektasi pelanggan dan respons penyedia layanan akan berubah. Kapasitas dan kemauan anggota staf untuk membantu pelanggan, menjawab pertanyaan mereka, memberi tahu mereka kapan layanan akan diberikan, dan kemudian memberikan layanan tersebut dengan segera, semuanya dianggap sebagai aspek daya tanggap. Sejauh mana bisnis berupaya membantu pelanggannya akan ditentukan oleh kemauan atau kepedulian ini. Formulir dapat diisi dengan memberikan tindakan dan informasi yang jelas kepada pengunjung. Misalnya saja pada industri jasa atraksi wisata, pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan bantuan, dan keluhan dapat ditangani dengan cepat.

Menurut observasi secara langsung di lapangan dalam hal *Responsivennes* atau daya tanggap yang dimana di objek wisata Pura

Mangkunegaran dalam memberikan jasa pramuwisata kepada wisatawan interaksi yang dilakukan masih belum maksimal seperti pramuwisata dalam memberikan penjelasan intonasi nada yang masih belum jelas sehingga terkadang masih ada wisatawan yang tidak mendengar.

Akibatnya, mengingat konteks yang telah dijelaskan sebelumnya, para akademisi bersemangat untuk melakukan penelitian untuk memperjelasnya “**Kualitas Pelayanan Pramuwisata Terhadap Kepuasan Tamu Yang Berkunjung Di Pura Mangkunegaran Surakarta**”

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas

Tjiptono (2012) menegaskan bahwa kualitas adalah keadaan dinamis yang mempengaruhi aktivitas manusia, lingkungan, serta produk dan jasa yang memenuhi atau melampaui harapan. Menurut Kotler dan Keller (2010), kualitas suatu produk atau layanan adalah puncak dari semua atribut yang berkontribusi pada kapasitasnya untuk memenuhi permintaan pelanggan. Kualitas merupakan produk pengukuran terhadap jasa yang telah di tawarkan kepada pengelola, kualitas dapat di artikan evaluasi dari pelanggan kinerja barang, jasa kualitas yang diberikan (Aryani dan rosinta 2010, Alviana 2017).

Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan tindakan yang dapat diidentifikasi dan berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara pihak-pihak yang mempunyai tujuan dan sasaran yang berbeda (Priyanto & Hermawan, 2017). Valerie A. Zeithaml (2006:12) menyatakan bahwa kapasitas perusahaan untuk memenuhi komitmennya kepada klien merupakan tanda kualitas layanan.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler & Keller (2016) kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
Hal ini mencakup tampilan luar dan kelengkapan indikator.
2. *Reliability* (Kehandalan)
khususnya, memberikan layanan persis seperti yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
khususnya, bagaimana manajemen atau staf merespons untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan efisien.
4. *Assurance* (Jaminan / Kepastian)
Ini mencakup keterampilan dan keahlian yang dimiliki manajer atau staf dalam menyediakan layanan pelanggan.
5. *Emphaty* (Kepedulian Pelayanan)
Bersikap empati berarti memberikan pendekatan yang tulus, personal, dan individual kepada tamu dengan berupaya memahami kebutuhan mereka.

Pengertian Pramuwisata

Pemandu wisata atau *Tour Guide* adalah seseorang yang memimpin kelompok yang terorganisir untuk jangka waktu tertentu, menurut Samplean (2015: 7-8). Berdasarkan definisi yang diberikan di atas, seorang pemandu wisata mempunyai banyak pekerjaan yang harus dilakukan dalam rangka membantu dan memberikan pencerahan kepada wisatawan. yang terbaik.

Pengertian Kepuasan Tamu

Prioritas pertama sebuah perusahaan adalah kliennya, oleh karena itu perusahaan perlu berkonsentrasi pada mereka. Menurut Tjiptono (2016), kepuasan pelanggan mengacu pada tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami seseorang setelah membandingkan kesan mereka terhadap kinerja suatu produk dengan harapan mereka. Tiga unsur berikut ini menjadi

aspek yang membentuk kesenangan pengunjung menurut Tjiptono (2014:101):

1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesiediaan Merekomendasikan. Menurut Marga, R. K., Masyhudi, L., Putra, I.N.T.D., & Suteja I. W. (2022) yang

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran diatas dapat dijelaskan bahwa dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari 5 Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Menurut Kotler and Keller 2016 yaitu Tangible, Emphaty, Responsivnes, Reliability, Asurance dan untuk menilai seberapa baik atau buruk mengenai kepuasan wisatawan dapat menggunakan teori menurut Menurut Tjiptono (2014 : 101) yaitu Minat Berkunjung Kembali, Kesesuaian Harapan, dan Bersedia Merekomendasikan

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Data kualitatif dibedakan berdasarkan fakta bahwa data tersebut dikumpulkan menggunakan kata-kata dan gambar, bukan nilai numerik. Menurut Cresswell (2016) dan Mariana (2019:14), penelitian kualitatif adalah jenis deskripsi rumit yang melibatkan pelaksanaan penyelidikan di dunia nyata dan mencermati bahasa laporan terperinci dari sudut pandang sumber.

Partisipan

Dalam penelitian ini peneliti akan memilih Wisatawan sebagai

Sampel

Sampel pada penelitian ini diambil dari populasi yaitu 10 Wisatawan yang berkunjung di Pura Mangkunegaran.

Sumber Data

Data Primer

membahas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kawasan Wisata Alam Aik Nyet Kabupaten Lombok Barat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu yang berkunjung

Narasumber yang berkunjung di Pura Mangkunegaran Peneliti memilih Narasumber yang sesuai dengan kebutuhan dan merujuk pada hal-hal yang ingin ditanyakan peneliti terhadap narasumber yang berkaitan dengan judul peneliti.

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan peneliti di Pura Mangkunegaran di Jl. Ronggowarsito No.83, Keprabon, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57131, Pura Mangkunegaran menawarkan pengunjung berbagai atraksi, termasuk kesempatan untuk berpartisipasi dalam tarian tradisional, mengunjungi museum, melihat gamelan, mengunjungi perpustakaan, menikmati kemegahan pura, dan menikmati hidangan kerajaan. Selain melihat pemandangan, fasilitas juga ditawarkan. memadai, termasuk tempat parkir mobil, taman yang indah, toilet, musala, galeri, ruang istana Mangkunegaran, museum, perpustakaan, dan tempat berfoto yang menawan.

Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi ialah pihak wisatawan yang berkunjung di Pura Mangkunegaran

adalah informasi yang diperoleh peneliti atau pihak yang membutuhkan langsung dari lokasi penelitian, menurut Hassan (dalam Ardiansyah Reza, 2019:48). Wawancara dan dokumen yang dikumpulkan sumber memberikan data primer.

Data Sekunder

Menurut Hassan, data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan atau diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada sebelumnya (dalam Ardiasnyah Reza, 2019:48). Data primer dilengkapi dengan sumber data ini. Dalam penelitian, data sekunder dikumpulkan dari tinjauan literatur dan sumber lain.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Salah satu metode pengumpulan data adalah observasi, yang melibatkan pelacakan, pengukuran, atau mempelajari kejadian yang sedang berlangsung. Dalam pengertian ini, informasi yang dikumpulkan adalah akurat dan nyata karena dikumpulkan pada saat kejadian terjadi (Ir Kusmayadi & Ir. Endah Sugiarto 2000: 84).

Wawancara

Dua individu berkumpul dan berbagi pengetahuan dan konsep melalui pertanyaan dan tanggapan untuk mengembangkan makna pada subjek tertentu. Peneliti dapat memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam tentang partisipan melalui wawancara, yang membantu mereka menganalisis peristiwa dan fenomena yang terjadi namun tidak terlihat melalui observasi (Sugiyono, 2014:63)

Deskripsi Masalah

Sebuah destinasi wisata tidak cukup jika tidak ada komponen pendukung yang penting yaitu pramuwisata yang menunjang untuk membantu tamu pada saat berkunjung karena dengan adanya pramuwisata dapat mengarahkan tamu

Studi Pustaka

Studi literatur adalah teknik pengumpulan data dan informasi yang melibatkan melihat makalah tekstual, serta gambar, gambar, dan dokumen elektronik yang digunakan untuk membantu proses penelitian. Selain itu, temuan penelitian akan memiliki kredibilitas yang lebih besar jika didukung oleh gambar atau tulisan ilmiah dan kreatif yang telah dipublikasikan sebelumnya (Sugiyono, 2014: 83).

Dokumentasi

Salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ilmu sosial yang digunakan untuk menelusuri data sejarah adalah dokumentasi. Cara lain untuk memikirkan dokumentasi adalah sebagai cara untuk mengumpulkan informasi langsung dari lokasi penelitian, seperti buku terkait, laporan kegiatan, gambar, dan data relevan lainnya. untuk tujuan keilmuan (Ridwan, 2004:104).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada Miles & Huberman yang terbagi dalam tiga langkah yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan

Uji Validitas / Keabsahan Data

Pendekatan triangulasi dapat diterapkan dengan tiga cara berikut:

1. Memeriksa dan membedakan data observasi dan wawancara
2. Bandingkan sudut pandang individu (sumber) dengan temuan observasi
3. Periksa hasil wawancara berdasarkan dokumentasi yang relevan dari awal berkunjung sampai dengan kegiatan, namun pada saat observasi dilapangan peneliti menemukan bahwasannya kualitas pelayanan yang diberikan pramuwisata masih kurang memadai nada intonasi yang masih terlalu rendah sehingga membuat tamu tidak mendengar dengan begitu jelas, sementara itu, pengunjung harus

mendapatkan bantuan berkualitas dari pemandu wisata jika tersedia. Hal ini disebabkan oleh kemungkinan klien yang senang akan kembali atau merujuk orang lain ke tempat tersebut jika mereka puas dengan layanan pemandu wisata. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti memutuskan untuk mengangkat judul penelitian Kualitas Pelayanan Pramuwisata Terhadap Kepuasan Tamu Yang Berkunjung di Pura Mangkunegaran.

Tabel 3. Kesimpulan Jawaban Tamu

No.	Nama	Dimensi	Puas	Tidak Puas
1.	Mutia	Tangible	V	
		Realibility	V	
		Responsivennes	V	
		Asurance	V	
		Emphaty	V	
2.	Devita	Tangible	V	
		Realibility	V	
		Responsivennes	V	
		Asurance	V	
		Emphaty	V	
3.	Bayu	Tangible	V	
		Realibility	V	
		Responsivennes	V	
		Asurance	V	
		Emphaty	V	
4.	Galuh	Tangible	V	
		Realibility	V	
		Responsivennes	V	
		Asurance	V	
		Emphaty	V	

5.	Ratri	Tangible	V	
		Realibility	V	
		Responsivennes	V	
		Asurance	V	
		Emphaty	V	
6.	Berliana	Tangible	V	
		Realibility	V	
		Responsivennes	V	
		Asurance	V	
		Emphaty	V	
7.	Selly Belindda	Tangible	V	
		Realibility	V	
		Responsivennes	V	
		Asurance	V	
		Emphaty	V	
8.	Jennaira	Tangible	V	
		Realibility	V	
		Responsivennes	V	
		Asurance	V	
		Emphaty	V	
9.	Ainiyyah	Tangible	V	
		Realibility	V	
		Responsivennes	V	
		Asurance	V	
		Emphaty	V	
10.	Aisyah Nurul	Tangible	V	
		Realibility	V	
		Responsivennes	V	
		Asurance	V	
		Emphaty	V	

Tiga komponen kepuasan tamu menurut Tjiptono (2014 : 101), yaitu

1. Kesesuaian harapan Kesesuaian harapan adalah tingkat kesesuaian antara kinerja fasilitas yang diharapkan tamu seperti fasilitas yang diperoleh dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan/ekspektasi tamu yang 109 berkunjung. Secara keseluruhan dari 2 pertanyaan dari komponen kesesuaian harapan kepada 10 tamu dapat disimpulkan bahwa tamu merasa puas dan sesuai dengan harapan.
2. Minat untuk Kembali Tingkat kesenangan pengunjung yang memotivasi mereka untuk kembali karena mereka senang dengan layanan yang ditawarkan dan fasilitas yang memadai disebut minat untuk berkunjung kembali. Secara keseluruhan, dari dua pertanyaan pada komponen minat kembali kepada sepuluh tamu dapat disimpulkan bahwa pengunjung merasa senang dan menginginkan kunjungan berulang.
3. Kemungkinan Endorsement Apakah kesiapan pengunjung untuk merekomendasikan objek wisata Candi Mangkunegaran berdasarkan fasilitas yang digunakan, menyarankan agar fasilitas tersebut dibeli karena pelayanan yang sangat baik dan fasilitas yang sesuai dengan harapan? Secara keseluruhan, dari dua pertanyaan kesiapan merujuk komponen kepada sepuluh pengunjung, dapat disimpulkan bahwa para tamu senang dan ingin merekomendasikannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan kajian dan diskusi yang dilakukan peneliti mengenai pengaruh kualitas pemandu wisata terhadap kepuasan pengunjung di Candi

Mangkunegaran, dapat diperoleh temuan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang memiliki 5 dimensi yaitu Tangible, Realibility, Responsivennes, Emphaty dan Asurance mempunyai dampak manfaat yang besar terhadap kebahagiaan pengunjung Pura Mangkunegaran; jika mereka yakin bahwa hal tersebut memenuhi harapan mereka, mereka ingin kembali dan memberikan saran.
2. Kendala mengenai kualitas pelayanan pramuwisata terhadap tamu tidak ada dan sudah sangat baik karena memiliki standard SOP yang dijalankan namun kendala dalam sarana prasarana masih dirasakan tamu seperti kurangnya pencahayaan yang ada di toilet, kurang luasnya ruang tunggu untuk tamu dari kekurangan tersebut tamu yang berkunjung masih sangat puas karena fasilitas fisik yang lain juga sangat baik

Saran

1. Tidak adanya kotak saran di dekat loket sehingga tamu tidak bisa menyampaikan kritik dan saran.
2. Pembayaran guide dengan system sukarela dirasa memberikan efek tidak nyaman kepada tamu karena tamu sungkan dan kebingungan dalam memberikan nominal yang jelas sedangkan dari pramuwisata terkadang dengan system ini pramuwisata juga merasa tidak balance atau tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Perlu ditambahkan ruang tunggu untuk tamu yang lebih luas

REFERENSI

Aryani Dwi & Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan

- Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ilmu Administrasi & Organisasi*, Mei-Agustus. Vol. 17. No. 2. ISSN 0854-3844, hal. 114-126
- A Yoeti, Oka (2014). *Pengantar Ilmu Pariwisata Bandung*: Angkasa
- Chintina, M. L. (2016). *Peran Pemandu Wisata Dalam Upaya Meningkatkan Sektor*
- Pariwisata (Stud Kasus di Pura Mangkunegaran dan Keraton Kasunanan Surakarta). *Fakultas Ilmu Sosial dan Politik*. Universitas Sebelas Maret.
- Immanuel, H. & Tanoto, S. 2019. Pengaruh Kua-litas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Hastaco Tour and Travel. *AGORA*, Vol. 7, No. 1
- Intan, D. R., Lubis, W., & Harahap, W. U. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Agrowisata Sapi Perah Di Berastagi. *Agrifor: Jurnal Ilmu Pertanian dan Kehutanan*, 20(2), 279-288.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Krisnawati, E (2014). Tinjauan Aspek Budaya Pada Pura Mangkunagar Surakarta Dalam Upaya Menggali Ide Konsep Rumah Tinggal Jawa. *Jurnal Teknik Sipil dan Arsitektur*, 15(19)
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2010 *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall
- Lailam, T., Murti, A. D., & Yunita, A. (2019). Pengembangan Wisata Budaya Di Desa Wisata Tapak Tilas Sultan Agung Dan Desa Wisata Songgo Langit. *Adi Widya: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 30-37.
- Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz 2011. *Service Marketing Person* New Jersey Usa
- Lazuardi, M. J. (2018). Analisis Citra Kawasan Mangkunegaran berdasarkan Penilaian Stakeholder dengan Konsep Legibility.
- Marpaung, B. (2019). Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Keselamatan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Interventing Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan. *Mpu Procuratio*, 1(2 Oktober), 144-155.
- Marga, R. K., Masyhudi L., Putra I. N.T. D., Suteja I. W (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kawasan Wisata Alam Aik Nyet Kabupatrn Lombok Barat
- Mulyana, H., & Lesmana, A. C. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Keraton Kasepuhan Cirebon. *Tourism Scientific Journal*, 6(2), 291-297.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26-38.
- Nafila, O. (2013). Peran Komunitas Kreatif dalam Pengembangan Pariwisata Budaya di Situs

- Megalitikum Gunung Padang. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 24(1), 65-80
- Nugraha, A. R., Perbawasari, S., Zubair, F., & Novianti, E. (2019). Pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan komunikasi efektif berbasis potensi wisata dan kearifan lokal. *JPPM (Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 3(1), 123-132.
- Prayogo, R. R., AB, S., & Si, M. (2018). *Perkembangan Pariwisata dalam Perspektif Pemasaran*. Surabaya: Bitread Publishing Yan Hanif Jawangga (2019).
- Priyanto, R., & Mahfud, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Monumen Nasional Jakarta. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 1(2), 53-60.
- Putra, I.B.P.S., Negara, I.M.K., & Wijaaya, N.M.S. (2017). *Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pramuwisata di Bali*.
- Riduwan. 2004. *Metoderiset*. Jakarta : RinekaCipta
- Sampelan, Shinta N. 2015. *Pramuwisata di Kota Manado*. *Jurnal Holistik Tahun VIII No 15/ Januari - Juni 2015*
- Sodiki, A. (2018). Solo, legenda dan budaya Jawa. *Kompas*. Retrieved Desember 21, 2019
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Jakarta: Alfabeta, 2016.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa CV*. Andi offset Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Gramedia*
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service management mewujudkan layanan prima* Yogyakarta: Andi
- Zebua, F. N. (2018). Persepsi wisatawan terhadap fasilitas objek wisata dataran tinggi dieng provinsi jawa tengah. *Jurnal Planologi Unpas*, 5(1), 897-902.
- Zeithaml, Valarei A, Parasuraman, A, and Leonard L. Berry, 1996, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research". *Journal of Marketing*, Vol.49, pp. 41-50