

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. M. (2023). Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Destinasi Pariwisata Pantai Rambang, Kabupaten Lombok Timur. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Alaan, Y. (2016). Pengaruh service quality (tangible, empathy, reliability, responsiveness dan assurance) terhadap customer satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2).
- Amaliyah, L. (2019). *PENGARUH EFIKASI DIRI, LINGKUNGAN KELUARGA, DAN PENDIDIKAN KEWIRAUSAHAAN TERHADAP MINAT BERWIRAUSAHA MAHASISWA MANAJEMEN BISNIS SYARIAH IAIN KUDUS*. Institut Agama Islam Negeri.
- Anda, A., Safwandi, S., & Raihan, A. (2021). IMPLEMENTASI METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK PREDIKSI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA TAMAN HUTAN KOTA LANGSA. *TECHSI - Jurnal Teknik Informatika*, 13(1), 107. <https://doi.org/10.29103/techsi.v13i1.3440>
- Angrainy, R., Yanti, P. D., & Oktavia, E. (2020). HUBUNGAN TINGKAT STRES DENGAN SIKLUS MENSTRUASI PADA REMAJA PUTRI DI SMAN 5 PEKANBARU TAHUN 2019. *Al-Insyirah Midwifery: Jurnal Ilmu Kebidanan (Journal of Midwifery Sciences)*, 9(2), 114–120. <https://doi.org/10.35328/kebidanan.v9i2.719>
- Arista, A., Mahesa Damanik, Y., Soeprapto, J. R., Batam, K., & Riau, K. (2019). *PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PANTAI VIO-VIO DAN PANTAI MELAYU DI KOTA BATAM* (Vol. 5, Issue 1).
- Atilgan, E., Akinci, S., & Aksoy, S. (2003). Mapping service quality in the tourism industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(5), 412-422.
- Bachtiar, M. Y., Ismiyah, E., & Rizqi, A. W. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 8(2), 362–368.
- Caro, L. M., & Garcia, J. A. M. (2008). Developing a multidimensional and hierarchical service quality model for the travel agency industry. *Tourism Management*, 29(4), 706-720.

- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Duha, A. R., Gea, A., Rumapea, Y., Larosa, F. G. N., Manurung, S., Samosir, N., & Rumahorbo, B. (2023). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Pelayanan Pada Nasi Yulia Cabang Kapten Muslim. *METHOSISFO: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 3(1), 20–29.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 262–267.
- Eraqi, M. I. (2006). Tourism services quality (TourServQual) in Egypt: The viewpoints of external and internal customers. *Benchmarking*, 13(4), 469–492. <https://doi.org/10.1108/14635770610676308>
- Fajarini, P. A. (2019). *Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Dan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Fatmala, W. S., Suprpto, S., & Rachmadi, A. (2018). Analisis kualitas layanan website e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode WebQual 4.0 dan importance performance analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(1), 175–183.
- Hanif, A., Kusumawati, A., & Mawardi, M. K. (2016). *Pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan serta dampaknya terhadap loyalitas wisatawan (Studi pada wisatawan nusantara yang berkunjung ke Kota Batu)*. Brawijaya University.
- Haghkhah, A. (2011). *The Impact of Service Quality on Tourism Industry*. 2nd International Conference on Business and Economic Research Proceeding.
- Hardinas Lande, B., Sujana, I., & Sofitra, M. (2022). REKOMENDASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA TANJUNG BAJAU SINGKAWANG. In *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System* (Vol. 6, Issue 2). <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/issue/view/>
- Henaulu, A. K., Ardian, S., & Ely, A. J. (2020). Kualitas Pelayanan Bagi Wisatawan Difabel Di Daerah Wisata Bahari Menggunakan Servqual Method. *PROFICIENSI J*, 8(2), 154–163.
- Hernando, V., Priharsari, D., & Wijoyo, S. H. (2022). Perbandingan Kualitas Website Shopee dan Tokopedia menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi pada Mahasiswa Aktif Universitas Brawijaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(2), 690–699.

- Ho, C. I., & Lee, Y. L. (2007). The development of an e-travel service quality scale. *Tourism management*, 28(6), 1434-1449.
- Hung-Chih Yu, A. H. C., Morais, D., & Chick, G. (2005). Service quality in tourism: A case study of the 2001 study tour of Taiwan. In *Proceedings of the 2005 northeastern recreation research symposium* (pp. 318-325). US Forest Service, Northeastern Research Station.
- Irvani, A., Arif, M., & Rahmi, H. (2021). Kepuasan Pengguna Wika Solar Water Heater Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index Pada CV Vania Jaya Plumbing. *Jurnal ARTI (Aplikasi Rancangan Teknik Industri)*, 16(2), 130-139.
- Ishii, K., & Lee, B. (1995). *REVERSE FISHBONE DIAGRAM: A TOOL IN AID OF DESIGN FOR PRODUCT RETIREMENT*.
- Ismiyah, E., & Jufriyanto, M. (2022). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN JARINGAN INTERNET DI CV ROZITECH MULTIMEDIA INDONESIA DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS. *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 2(4), 542-556.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). *Juran's Quality Handbook*. McGraw Hill. <https://books.google.co.id/books?id=beVTAAAAMAAJ>
- Kosven, E. (2018). *The Reverse Fishbone Diagram*. International Society Six Sigma Professionals.
- Kotler, P., & Keller, K. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. PT Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Manajemen Pemasaran*. British library.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson. <https://books.google.co.id/books?id=eMZRYgEACAAJ>
- Lande, B. H., Sujana, I., & Sofitra, M. (2022). REKOMENDASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA TANJUNG BAJAU SINGKAWANG. *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura*, 6(2).
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa (Ed. 2)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Marlyana, N., & Khoiriyah, N. (2015). MODEL KONSEPTUAL PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN INDUSTRI PARIWISATA DI JAWA TENGAH MENGGUNAKAN TOURSERVQUAL. In *VOLUME (Vol. 5, Issue 2)*. www.antarajateng.com
- Marpaung, H. (2002). Pengetahuan Kepariwisata Alfabeta Bandung. *Badan Pusat Statistik (BPS)*, 52.

- Martantiani, F. A. (2019). *Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile-Commerce Shopee menggunakan Mobile Service Quality dan Importance Performance Analysis*. Universitas Jember.
- Martín-Cejas, R. R. (2006). Tourism service quality begins at the airport. *Tourism Management*, 27(5), 874-877.
- Murnawan, H. (2014). Perencanaan Produktivitas Kerja Dari Hasil Evaluasi Produktivitas Dengan Metode Fishbone Di Perusahaan Percetakan Kemasan Pt. X. *Jurnal Teknik Industri HEURISTIC*, 11(1), 27–46.
- Murni, N. G. N. S., Ruki, M., & Anantara, D. M. S. (2018). Beach Utilization as Tourist Attraction and Ritual in Badung Regency. *Proceedings of the 1st International Conference on Social Sciences (ICSS 2018)*. <https://doi.org/10.2991/icss-18.2018.111>
- Mustofa, O., dan Dira, H., Prodi, E., dan Manajemen Industri, T., & Jatim, F.-U. (2016). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (Ervqual) Fuzzy Di PT. Pos Indonesia Sidoarjo*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:114053606>
- Narayan, B., Rajendran, C., & Sai, L. P. (2008). Scales to measure and benchmark service quality in tourism industry: a second-order factor approach. *Benchmarking: An International Journal*, 15(4), 469–493.
- Noviani, D. (2019). *ANALISA KUALITAS PELAYANAN PADA KAWASAN WISATA UMBUL SIDOMUKTI DENGAN METODE TOURISM-SERVQUAL*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Novita, S. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Kepuasan Pengunjung pada objek Wisata Taman Rusa Aceh Besar*. UIN Ar-raniry.
- Nugraha, A. R., Dzikron, M., & Bachtiar, I. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Model Importance Performance Analysis. *Jurnal Riset Teknik Industri*, 9–16.
- Nugraha, C., & Nuryadin, R. (2019). Loyalitas Pelanggan: Dimensi Kualitas Layanan Jasa Pada AUTO 2000. *Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan*, 1(1), 23–32.
- Omachonu, V. K., & Ross, J. E. (2004). *Principles of Total Quality*. Taylor & Francis Group. <https://books.google.co.id/books?id=CQN1Qvvt7QsC>
- Parasuraman, A. (1998). Customer service in business-to-business markets: an agenda for research. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 13(4/5), 309–321.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

- Prabaharan, B., Arulraj, A., & Rajagopal, V. (2008). *Service Quality on Tourism: Application of Structural Equation Modeling*.
- Purwanti, A., & Wahdiniwaty, R. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3.
- Purwowidhu, C. (2023, May 16). *Kian Melesat di 2023, Pariwisata Indonesia Bersiap Menuju Level Prapandemi*. [Mediakuangan.Kemenkeu.Go.Id](https://www.mediakuangan.kemendagri.go.id).
- Puspitasari, M. L., & Sastrawan, I. G. A. (2020). Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana di Kawasan Kota Lama Semarang. *JURNAL DESTINASI PARIWISATA*, 8(2), 349. <https://doi.org/10.24843/JDEPAR.2020.v08.i02.p25>
- Ramdani, A., Ningrat, N. K., & Hilman, M. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA CAFE THSUB MELALUI PENDEKATAN SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DI BANJARSARI KABUPATEN CIAMIS. *INTRIGA (Info Teknik Industri Galuh), Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 1(1), 70–76.
- Sangpikul, A. (2018). The effects of travel experience dimensions on tourist satisfaction and destination loyalty: The case of an island destination. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 12(1), 106–123.
- Saputra, I. G. E., Suprpto, I. N. A., & Sutiarto, M. A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Prewedding di Pantai Melasti, Ungasan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(2), 313–326.
- Setiawan, A. (2022). Keanekaragaman hayati Indonesia: Masalah dan upaya konservasinya. *Indonesian Journal of Conservation*, 11(1), 13–21.
- Setyaningsih, I. (2013). Analisis kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien menggunakan pendekatan lean servperf (Lean Service dan Service Performance)(Studi kasus rumah sakit X). *Spektrum Industri*, 11(2), 133.
- Sulistiyani, E. (2010). Membangun Loyalitas Wisatawan Melalui Peningkatan Kualitas Obyek Wisata, Promosi dan Kepuasan Wisatawan di Kawasan Wisata Tawangmangu Karanganyar. *Jurnal Pengembangan Humaniora*, 10(3), 161-165.
- Sung Moon, K., Kim, M., Jae Ko, Y., Connaughton, D. P., & Hak Lee, J. (2011). The influence of consumer's event quality perception on destination image. *Managing Service Quality: An International Journal*, 21(3), 287–303

- Susetyarini, O., & Masjhoer, J. M. (2018). Pengukuran tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata di Malioboro pascarevitalisasi kawasan. *Jurnal Kepariwisata*, 12(1), 41–54.
- Suyanti. (2018). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN STRATEGI PENGEMBANGAN LOKASI WISATA BUDAYA DI KABUPATEN PATI*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Syahrial, S., & Badollahi, Muh. Z. (2020). Development of a Community-Based Marine Tourism Attraction in the Samboang Beach in Bulukumba Regency. *Journal La Bisecoman*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.37899/journallabisecoman.v1i2.83>
- Tangkere, E. G., & Sondak, Lorraine. W. Th. (2017). *TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAERAH WISATA PUNCAK TEMBOAN TOMOHON* (Vol. 13).
- Tawakal, M. I., Winati, F. D., & Nurisusilawati, I. (2022). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG BIOSKOP XYZ DI PURWOKERTO TERHADAP PELAYANAN DI MASA PPKM (Studi Kasus Salah Satu Bioskop di Purwokerto). *JURNAL REKAYASA SISTEM INDUSTRI*, 8(1), 6–12.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2016). *Service, quality dan satisfaction*, 3rd ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tsaur, S. H., & Lin, Y. C. (2004). Promoting service quality in tourist hotels: the role of HRM practices and service behavior. *Tourism management*, 25(4), 471-481.
- Ulkhag, M. M., Widodo, A. K., Widhiyaningrum, W., Yulianto, M. F. A., & Gracia, M. O. (2019). An integrated MS-QUAL and importance-performance analysis approach for assessing service quality of mobile commerce application. *AIP Conference Proceedings*, 2114(1).
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2020). *Pengantar Statistika (Edisi Ketiga): Cara Mudah Memahami Statistika*. Sinar Grafika. <https://books.google.co.id/books?id=imf5DwAAQBAJ>
- Wislawawan, A., & Jonrinaldi, J. (2021). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT. XYZ Dengan Pendekatan Integrasi Metode Servqual dan Kano. *PROFISIENSI: Jurnal Program Studi Teknik Industri*, 9(1), 158–169.

Wisudawati, T., & Saputro, W. A. (2020). Pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan ethikopia coffee di Kabupaten Sleman. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 5(2), 97–105.

Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktek*. Pustaka Setia.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.

Zhang, J. (2009). An Investigation into the Guests' Perceived Service Quality of the Bed and Breakfast and Guest House Market Industry in the Nelson Mandela Bay Area. *Submitted in fulfillment of the requirements for the degree Magister Technologiae Business Administration, December*.

