

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT.AEROBUS TRANSPORT DI KOTA PEKANBARU
PROVINSI RIAU**

Oleh : Jordan Matthew Tambunan

Pembimbing : Elti Martina, S.Sos., MM. Par

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata- Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax 0761-63277

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen di PT. Aerobus Transport yang beroperasi di Kota Pekanbaru. Latar belakang dari penelitian ini didasarkan pada pentingnya kualitas pelayanan dalam menjaga kelangsungan usaha, terutama di sektor transportasi bus antarkota antarprovinsi (AKAP). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sebanyak 100 responden dilibatkan, yang dipilih melalui teknik *accidental sampling*. Instrumen utama dalam pengumpulan data adalah kuesioner, yang disusun berdasarkan lima dimensi dalam model SERVQUAL: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan regresi linier sederhana, disertai uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas instrumen penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,429 mengindikasikan bahwa 42,9% variasi dalam kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Dari kelima dimensi yang diteliti, keandalan informasi serta sikap sopan staf menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil ini, PT. Aerobus Transport disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek keamanan perjalanan dan penanganan keluhan, guna menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Transportasi, PT. Aerobus Transport, Pekanbaru

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at PT. Aerobus Transport, located in Pekanbaru City. The background of this research stems from the crucial role that service quality plays in sustaining business operations, particularly in the intercity and interprovincial bus transportation (AKAP) sector. The research employs a quantitative approach using a survey method. A total of 100 respondents were selected through accidental sampling. The primary data collection instrument was a questionnaire, which was developed based on the five dimensions of the SERVQUAL model: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The data collected were analyzed using simple linear regression, accompanied by

validity and reliability tests to ensure the quality of the research instrument. The findings indicate that service quality has a significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination (R^2) value of 0.429 suggests that 42.9% of the variation in customer satisfaction can be explained by service quality, while the remaining percentage is influenced by other factors. Among the five dimensions, reliable information and the courtesy of staff were identified as the most influential factors affecting customer satisfaction. Based on these results, it is recommended that PT. Aerobus Transport continue to improve its service quality, especially in terms of travel safety and complaint handling, to enhance customer satisfaction and foster long-term loyalty

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Transportation, PT. Aerobus Transport, Pekanbaru.*

A. Latar Belakang

Kepariwisata adalah kegiatan perjalanan dilakukan secara sukarela dan bersifat sementara dengan tujuan menikmati berbagai objek wisata. Aktivitas ini tidak hanya sebatas perjalanan, melainkan juga mencakup berbagai aspek pendukung seperti layanan, fasilitas, serta interaksi dengan lingkungan sekitar. Kepariwisata berperan penting dalam ekonomi, sosial, dan budaya, baik bagi wisatawan maupun bagi daerah yang dikunjungi (Drs. Yoeti, 1996).

Industri pariwisata di Indonesia tengah mengalami pertumbuhan yang cepat dan berarti. Kesadaran akan pentingnya pariwisata kini semakin meluas di berbagai lapisan masyarakat. Peran pariwisata tidak hanya pada sektor ekonomi, tetapi juga memiliki pengaruh terhadap aspek sosial dan budaya. Selain itu, berbagai aktivitas dalam industri pariwisata, termasuk bisnis transportasi, menjadi salah satu faktor kunci yang mendorong perkembangan sektor pariwisata di tingkat global.

Menurut Tamin (2003) Transportasi adalah sistem yang terdiri dari fasilitas transportasi (infrastruktur), alat transportasi (kendaraan), dan sistem operasi transportasi yang bertujuan

untuk memenuhi kebutuhan mobilitas manusia dan barang. Hal ini berfungsi untuk mendukung mobilitas manusia dan barang dengan berbagai moda yang tersedia, sehingga berperan penting dalam mengembangkan ekonomi, sosial, dan budaya. Transportasi mempunyai peran yang penting dalam perkembangan suatu wilayah karena mendukung interaksi antar daerah, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi dan sosial. Transportasi sendiri merupakan proses perpindahan sebuah objek, baik makhluk hidup maupun benda mati, dari tempat asal ke tempat tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia. Salah satu karakteristik utama transportasi adalah memberikan layanan kepada pengguna, baik dalam bentuk mobilitas manusia maupun distribusi barang. Sistem transportasi dirancang untuk menyediakan layanan yang aman, efisien, dan terjangkau guna memenuhi kebutuhan pengguna.

Perkembangan industri Transportasi di Kota Pekanbaru, ditandai dengan adanya pertumbuhan yang signifikan dalam sektor pariwisata dan ekonomi daerah menurut Faktor-faktor utama yang mendorong pertumbuhan ini meliputi infrastruktur yang meningkat, dukungan pemerintah, dan peningkatan popularitas Jasa Transportasi dalam

mendorong kegiatan pariwisata. Dengan adanya dukungan kuat dari pemerintah daerah dalam bentuk kebijakan pro-pariwisata, promosi aktif, dan insentif bagi pemilik perusahaan transportasi juga turut berperan dalam menggerakkan pertumbuhan industri ini. Pemerintah daerah juga menjaga regulasi yang mendukung industri ini, memastikan kualitas layanan dan fasilitas yang ditawarkan bisa diterima masyarakat dengan baik.

Kolaborasi antara pemerintah daerah, pelaku industri, komunitas lokal, penyedia layanan, dan perusahaan swasta juga memberikan kontribusi besar dalam menciptakan ekosistem yang mendukung pertumbuhan industri transportasi. Kolaborasi tersebut mencakup pelatihan sumber daya manusia, peningkatan standar pelayanan, dan inovasi dalam meningkatkan ketertarikan masyarakat lokal untuk menggunakan moda transportasi.

Dengan banyaknya moda transportasi darat berupa BUS AKAP membuat pengelola senantiasa berupaya meningkatkan penggunaan bus AKAP dalam pengembangan Industri Transportasi tersebut. Berikut Informasi data Sebagian BUS AKAP di Pekanbaru.

Tabel 1. 1
Daftar Objek Wisata Pekanbaru

No.	Nama Bus AKAP	Alamat
1.	Aerobus Transport	MTC Mall Panam, Simpang Baru, Kec. Tampan Kota Pekanbaru Riau
2.	PT. Makmur	Jl. SM Amin No.211, Simpang Baru,

		Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28292, Indonesia
3.	PT. Bintang Utara Putra	Jl. SM Amin No.33, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28292, Indonesia
4.	PT. Sempati Star	Jl. Mr S M Amin 28293 Pekanbaru Riau

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat empat perusahaan penyedia layanan bus antarkota antarprovinsi (AKAP) di Kota Pekanbaru. Keempat perusahaan tersebut adalah Aerobus Transport, PT. Makmur, PT. Bintang Utara Putra, dan PT. Sempati Star. Setiap perusahaan ini berlokasi di daerah strategis yang memudahkan akses bagi penumpang, seperti di kawasan Simpang Baru dan Jalan SM Amin, yang merupakan area dengan mobilitas tinggi di Kota Pekanbaru.

Inovasi dalam pelayanan menjadi faktor krusial dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan serta permintaan pelanggan. Dengan menghadirkan konsep transportasi yang fleksibel dan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang sering dihadapi oleh penumpang, perusahaan dapat meningkatkan daya saingnya di industri ini. Untuk menunjang kedua aspek tersebut, diperlukan strategi operasional yang efektif serta sistem perjanjian kerja sama yang jelas guna memastikan layanan yang diberikan tetap optimal dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Dengan adanya minat konsumen untuk menggunakan jasa layanan transportasi PT. Aerobus Transport kembali, maka pihak perusahaan akan melakukan Upaya

peningkatan kualitas pelayanan untuk membuat konsumen puas. Maka dari itu Peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Aerobus Transport di Kota Pekanbaru Provinsi Riau**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dari itu penulis merumuskan pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan yang diukur berdasarkan seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Aerobus Transport di Kota Pekanbaru?

C. Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah dijelaskan, maka peneliti hanya membahas mengenai kepuasan konsumen pada PT. Aerobus Transport di Kota Pekanbaru.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Untuk mengetahui kualitas layanan yang diukur berdasarkan seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Aerobus Transport di Kota Pekanbaru.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat memberikan tambahan wawasan dan pemahaman pada siapa saja yang ingin mendalami konsep kualitas pelayanan, sekaligus memperkaya pengetahuan mengenai

penerapan metode penelitian kuantitatif dalam dunia nyata.

2. Sebagai salah satu pedoman tambahan bagi penelitian ke depan yang mempelajari topik kualitas pelayanan, terutama di sektor jasa transportasi dan pariwisata.

3. Sebagai bahan informasi yang lebih jelas mengenai standar pelayanan yang diterapkan oleh PT. Aerobus Transport.

F. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Pariwisata

Pariwisata adalah “*Pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha dan pemerintah daerah*” (Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, 2009). Hasil dari Penelitian ini memiliki arti bahwa pariwisata memiliki cakupan pada segala jenis kegiatan perjalanan dan rekreasi, serta dengan adanya infrastruktur, sarana, dan prasarana memadai yang disediakan oleh berbagai pihak, termasuk masyarakat lokal, sektor swasta, dan pemerintah daerah. Undang-undang ini menegaskan pentingnya kolaborasi antara berbagai pihak yang berperan dalam mendukung pengembangan serta pelaksanaan kegiatan pariwisata yang berkelanjutan dan memiliki daya saing.

Definisi ini memperjelas pemahaman mengenai makna pariwisata, yaitu suatu perpindahan 1 orang atau lebih dari tempat tinggalnya ke tempat tujuannya dengan alasan tertentu dalam jangka waktu sementara, yang bukan bertujuan untuk mencari nafkah. Dengan demikian, perjalanan individu atau kelompok bertujuan untuk menerima kenikmatan serta memenuhi keinginan untuk mengeksplorasi atau mengetahui hal-hal baru (Agung & Gani, 2020).

Selain itu, sektor pariwisata dianggap sebagai bidang yang kompleks, melibatkan berbagai industri tradisional, layaknya industri kerajinan tangan dan penjualan cenderamata, serta sektor akomodasi dan transportasi yang secara ekonomi dikategorikan sebagai industri. Menurut Wahab dalam (Barreto & Giantari, n.d.).

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Stanton, 2013) Kualitas pelayanan mencakup seluruh aspek, ciri, dan karakteristik dari sebuah produk atau layanan yang mencerminkan keunggulan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, baik yang dinyatakan secara langsung ataupun yang belum tersampaikan secara jelas. Kualitas ini menjadi tolok ukur utama dalam menilai sejauh mana layanan tersebut dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono dalam (Suwito, 2018) Kualitas pelayanan dipahami sebagai upaya dalam memenuhi keinginan konsumen, serta memastikan bahwa layanan dapat diberikan sesuai dengan harapan konsumen. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan menjadi faktor penting bagi perusahaan dalam menjaga kelangsungan operasional dan meraih kepercayaan pelanggan. Ketika layanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut akan meningkat. Sebaliknya, jika jasa yang diberikan jauh dari ekspektasi pemakai jasa maka kualitas jasa dianggap buruk.

Adapun menurut Huang (2016) Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai pembenahan yang dilakukan oleh konsumen terhadap layanan yang mereka terima secara keseluruhan. Penilaian ini merupakan perbandingan antara keinginan pelanggan terhadap layanan yang diinginkan dengan

pandangan mereka terhadap layanan yang diterima. Layanan dari perusahaan dianggap baik jika dapat memenuhi ekspektasi yang dimiliki pelanggan.

3. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan berasal dari proses penilaian pelanggan berdasarkan pengalaman mereka dengan suatu barang atau jasa. Penilaian ini menggambarkan sejauh mana layanan atau produk tersebut mampu menjawab, memenuhi, atau bahkan melampaui harapan yang dimiliki pelanggan. Ketika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa puas, bahkan sangat puas. Sebaliknya, jika kinerja tidak sesuai harapan, pelanggan akan kecewa. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan memainkan peranan penting dalam menjamin keberlangsungan perusahaan dalam jangka panjang. Pelanggan yang merasa puas cenderung untuk tetap setia serta bersedia mempromosikan produk atau layanan tersebut kepada orang – orang (Kotler & Keller, 2016).

Sedangkan Menurut Tjiptono (2022) mengartikan kepuasan pelanggan adalah hasil dari proses evaluasi mendalam yang dilakukan pelanggan setelah menggunakan produk atau jasa. Proses ini melibatkan perbandingan antara harapan awal dengan kenyataan yang diterima. Pelanggan akan puas jika hasilnya sesuai atau melebihi harapan mereka. Jika tidak, mereka akan tidak puas. Tjiptono juga menyoroti pentingnya perusahaan untuk memahami dan mengelola harapan pelanggan agar dapat mencapai tingkat kepuasan yang optimal.

G. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Oleh karena itu,

data yang dikumpulkan akan diolah secara statistik untuk memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana hubungan antar variabel tersebut berfungsi. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian kuantitatif menggunakan data dalam bentuk angka dan menganalisisnya dengan teknik statistik.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor PT. Aerobus Transport. Kantor penyedia jasa transportasi ini berada MTC Mall Panam, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau. Dengan waktu penelitian dari bulan April 2024 – Juni 2025

3. Populasi dan Sampel

Pada penelitian metode yang digunakan probability sampling, dengan pendekatan simple random sampling untuk pemilihan sampel. Dalam penerapan metode ini, sampel dipilih berdasarkan ketersediaan responden yang dapat dijangkau.

4. Jenis dan Sumber Data

Data merupakan sumber yang akan dapat memberikan informasi berkaitan dengan permasalahan yang menjadi pusat perhatian peneliti. Berikut jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini.

a. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber atau lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, responden yang terlibat langsung dalam subjek penelitian diberikan kuesioner. kepada para pengguna jasa PT. Aerobus Transport guna mendapatkan informasi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2018).

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung dari sumber tertulis seperti dokumen dan laporan, atau dari pihak

lain. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai referensi yang relevan, termasuk laporan, arsip, dan dokumen lain yang berkaitan dengan informasi (Sugiyono, 2016).

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

6. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah:

- a. Uji Validitas
- b. Uji Reliabilitas

H. Hasil Dan Pembahasan

1. Gambaran Umum

Aerobus resmi memulai kiprahnya di industri transportasi darat pada 28 Desember 2023 melalui kegiatan *soft launching*, sekaligus membuka kantor pertamanya di MTC Panam. Pada kesempatan tersebut, Aerobus juga melakukan uji coba rute perdana Pekanbaru–Medan dan Medan–Pekanbaru. Layanan resmi mulai dioperasikan pada 6 April 2024, dengan komitmen memberikan kenyamanan lebih bagi penumpang. Sebagai inovasi, Aerobus Café dihadirkan sebagai ruang tunggu sekaligus tempat bersantai bagi para pelanggan. Perluasan trayek terus dilakukan, ditandai dengan peresmian trayek Medan–Aceh (PP)

Aerobus merayakan anniversary pertamanya pada 25 Maret 2025 yang sekaligus menjadi momen penting dengan peresmian kantor baru di Terminal AKAP Payung Sekaki. Tak hanya itu, Aerobus juga membuka rute baru Pekanbaru–Dumai–Medan pada 29 Maret 2025, dengan uji coba rute (route test) dilakukan pada 14 April 2025. Aerobus akan terus tumbuh dan berinovasi dalam menghadirkan layanan transportasi darat yang aman, nyaman,

dan modern bagi seluruh masyarakat Indonesia.

2. Hasil Penelitian

Analisis dalam penelitian ini berfungsi untuk mendukung analisis kuantitatif dengan memberikan gambaran umum terhadap masing-masing variabel yang diteliti, khususnya kualitas pelayanan. Analisis ini digunakan untuk menilai tanggapan responden mengenai *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.

3. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible merupakan segala aspek fisik dan visual dari layanan yang dapat dilihat atau dirasakan oleh konsumen PT. Aerobus Transport, ini mencakup tentang kondisi fisik bus beserta fasilitas yang dimiliki.

4. *Reability* (Keandalan)

Reability yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara akurat dan konsisten seperti yang dijanjikan, dikarenakan salah satu faktor paling krusial yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

5. *Responsiveness*

Responsiveness yaitu mengukur seberapa cepat dan tanggap staf dalam menanggapi kebutuhan, pertanyaan, atau keluhan konsumen.

6. *Assurance*

Assurance berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf untuk menanamkan rasa percaya diri dan keyakinan pada konsumen. Faktor ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, terutama dari sisi sikap sopan staf.

7. *Empathy*

Empathy mencakup kemampuan perusahaan untuk memberikan perhatian yang personal dan penuh kepedulian kepada setiap konsumen. Ini adalah bagaimana staf membuat konsumen merasa dihargai.

I. Kesimpulan

Berikut adalah beberapa kesimpulan dari hasil observasi tersebut:

1. Tingkat Kualitas Pelayanan PT. Aerobus Transport di Kota Pekanbaru, yang diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), secara umum berada pada kategori baik.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. Aerobus Transport di Kota Pekanbaru

J. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disampaikan, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. PT Aerobus Transport diharapkan meningkatkan aspek penanganan keluhan pelanggan dengan membangun sistem pengaduan yang responsif dan solutif
2. Perusahaan juga perlu memberikan pelatihan tambahan bagi sopir dan staf untuk meningkatkan profesionalisme dan kenyamanan selama perjalanan.
3. Evaluasi berkala terhadap kualitas layanan harus dilakukan secara menyeluruh untuk memastikan konsistensi pelayanan dan menjaga kepuasan pelanggan dalam jangka panjang.
4. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain

seperti harga, kenyamanan fasilitas, dan ketepatan waktu keberangkatan agar dapat memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, M., & Gani, A. (2020). Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Objek Wisata Bahari Di Kota Makassar. *Journal Of Management Science (JMS)*, 1(2).
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Barreto, M., & Giantari, I. G. A. K. (N.D.). *Strategi Pengembangan Objek Wisata Air Panas Di Desa Marobo, Kabupaten Bobonaro, Timor Leste*.
- Drs. Yoeti, O. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata* (2nd Ed.). Angkasa.
- Huang, C. (2016). Relationships Among Corporate Image, Service Quality, Switching Costs, Customer Satisfaction And Loyalty: An Example Of Toyota's Distributors In Taiwan. *International Journal Of Information Technology And Business Management*, 51, 77–88.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2016). *Marketing Management* (4th Ed.). Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, C., & Wright, L. (1999). *Principle Of Service Marketing And Management*. Prentice Hall.
- Maryetti, M., & Mahoni, C. B. C. (2018). Dampak Pariwisata Terhadap Sosial Ekonomi Masyarakat di Sekitar Obyek Wisata The Lodge Maribaya Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 3(2), 269–278.
- Moleong, J. L. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pt. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal Of Retailing*.
- Stanton, J. W. (2013). *Prinsip Pemasaran Edisi Kesepuluh* (Vol. 1). Erlangga.
- Sugiyono. (2018a). *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Suwito, J. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv. Global Ac Banjarbaru*.
- Tamin, Z., O. (2003). *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi* (2nd ed.). Penerbit ITB
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (4th Ed.). Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4th Ed.). Penerbit Andi.

Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009
Tentang Kepariwisataaan, Pub. L.
No. 10 (2009).

Widoyoko, P. E. (2014). *Teknik
Penyusunan Instrumen Penelitian*.
Pustaka Pelajar.