ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG LAWANG SEWU

Laili ratnasari

Jurusan Ekonomi Manajemen Universitas Dian Nuswantoro

Lailiratna.sari@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Lawang sewu dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung Lawang sewu.Dengan menggunakan metode regresi berganda dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi 0.250>0,05. Variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Lawang sewu dengan nilai signifikansi 0,036<0,05. Variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Lawang sewu dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Variabel kepedulian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Lawang sewu dengan nilai signifikansi 0,00< 0,05. Variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Lawang sewu dengan nilai signifikansi 0,00<0,05.

Secara simultan keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan signifikansi o,ooo< 0,05. Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah 0,779 hal ini berarti 779% perubahan variabel kepuasan pengunjung dijelaskan oleh perubahan keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik secara bersama-sama. Sedangakan 22,1 % sisanya dijelaskan oleh variabel yang tidak diteliti.

Kata kunci : keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, kepuasan pengunjung

Pendahuluan

Sekarang ini perkembangan kepariwisataan semakin penting, tidak hanya untuk meningkatkan devisa negara, tetapi juga untuk memperluas kesempatan kerja dan pendapatan di daerah. Adanya kemajuan kota sekaligus dapat menunjang kemajuan tempat wisata yang ada di daerah tersebut, dengan tata letak kota yang baik dapat memberikan dampak yang baik bagi para wisatawan lokal dan luar sehingga mereka akan sering berkunjung ke tempat wisata yang ada di kota tersebut. Dengan slogan "Ayo Wisata Semarang" menjadikan kota Semarang semakin maju dalam pariwisata adanya kategori tempat wisata sejarah dan budaya dikota Semarang. Masyarakat langsung tertuju kepada bangunan tua peningggalan belanda pada jaman penjajahan dulu yang berada ditengah kota Semarang yaitu gedung Lawang sewu, karena sebagai aset kota Semarang. Dilihat dari perkembangan Lawang sewu yang semakin bagus, semakin banyak pula wisatawan yang berkunjung untuk mengenal sejarah Lawang sewu. Walaupun Lawang sewu kini sudah mengalami pemugaran ke arah yang lebih bagus, tetapi untuk kebersihan lingkungan masih kurang kebanyakan sampah yang berserakan merupakan sampah dari para wisatwan yang berkunjung ke Lawang sewu, para wisawatan masih kurang kesadarnya untuk membuang sampah di tempatnya meskipun disana sudah disediakan dua jenis tempat sampah untuk non organik dan organik. Disamping itu harga tiket masuk yang naik dibandingkan sebelum pemugaran, dengan harga yang naik konsumen akan meminta pelayanan yang lebih baik lagi. Dengan banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Lawang sewu semua fasilitas yang terdapat di Lawang sewu seperti tempat parkir harus memadai, tapi tempat parkir yang ada di Lawang sewu tidak cukup memadai untuk wisatawan yang berkunjung karena ruang parkir yang disediakan di tempat wisata tersebut berada di belakang bangunan lawang sewu.

Mengingat Lawang sewu merupakan obyek wisata yang harus dilestarikan dan didukung oleh masyrakat yang berkunjung. Kepuasan pelanggan

ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan petugas Lawang sewu

Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh *reliabilty* (keandalan) terhadap kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana pengaruh *emphaty* (empati) terhadap kepuasan pelanggan?
4. Bagaimana pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pelanggan?
5. Bagaimana pengaruh *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan pelanggan?
6. Bagaimana pengaruh *reliability, responsivenes,assurance, emphaty dan tangibles* terhadap kepuasan pelanggan?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh *reliabilty* (keandalan) terhadap kepuasan pelanggan?
2. Untuk menganalisis pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pelanggan?
3. Untuk menganalisis pengaruh *emphaty* (empati) terhadap kepuasan pelanggan?
4. Untuk menganalisis pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pelanggan?
5. Untuk menganalisis pengaruh *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan pelanggan?
6. Untuk menganalisis pengaruh *reliability, responsivenes, emphty, assurance* dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan?

Kajian Pustaka

Pemasaran

Pemasaran, lebih dari fungsi bisnis lainnya, berhubungan dengan pelanggan definisinya yang paling sederhana adalah sebagai berikut: poses pengelolaaan hubungan pelanggan yang menguntungkan

. Dua sasaran pemasaran adalah menarik pelanggan baru dan menjajikan keunggulan nilai serta menjaga dan menumbuhkan pelanggan yang ada dengan memberikan

kepuasan. Didefinisikan secara luas pemasaran adalah proses sosial dan manajerial di mana pribadi atau organisasi memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran nilai dengan yang lain (Philip kotler dan Gary Amstrong, 2006: 5-6).

Jasa

Kata jasa "service", awalnya diasosiasikan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh pembantu (*servant)* untuk majikanya. Seiring dengan waktu, pengertianya semakin luas, di dalam kamus definisinya jasa suatu kegiatan yang bersifat melayani, membantu dan melakukan hal yang bermanfaat bagi orang lain (Christoper Lovelock,at.al.2012).

Kualitas jasa

Kualitas jasa atau kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa (Fandy Tjiptono, 2007).

Kualitas Layanan

Istialah kualitas sendiri mengandung berbagai macam penafsiran, karena kualitas memiliki sejumlah level : universal (sama dimanapun), kultural (tergantung nilai sistem budaya), sosial (dibentuk oleh kelas ekonomi, bentuk etnis, keluarga, teman sepergaulan), dan personal (tergantung prefernsi dan selera setiap individu), secara sederhana, kulitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat dengan kata lain produk sesuai dengan standar (target sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, observasi dan ukur) (Fandy Tjiptono,at.el, 2008:67). Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler dan Keller, 2010:143).

Kepuasan

Secara umum kepuasan (*Satisfaction)* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi merek (Kotler dan Keller, 2010). Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahsa latin "satis" yang maknanya cukup baik atau

memadai. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Gregorius, 2005).

Pariwisata

Unsur pembentuk wisatawan yang paling utama adalah daya tarik suatu tempat atau lokasi (Gartner, 1996). Norval menyatakan bahwa pariwisata seluruh kegiatan yang berhubungan dengan masuk, tinggal dan pergerakan penduduk asing di dalam atau di luar suatu negara, kota atau wilayah tertentu. Selain itu Hunzike dan Kraft mendefinisikan pariwisata adalah keseluruhan hubungan dan gejala yang timbul dari adanya orang asing dan perjalananya itu tidak untuk bertempat tinggal menetap tinggal dan tidak ada hubungan dengan kegiatan untuk mencari nafkah (Muljadi, 2010).

Populasi dan Sampel

Populasi

Dalam bahasa sehari-hari dihubungkan dengan penduduk atau jumlah penduduk di suatu tempat atau negara. Dalam penelitian istilah populasi memiliki pengertian tersendiri. Yang dimaksud dengan populasi dalam penelitian adalah sejumlah besar subjek yang mempunyai karakteristik tertentu (Sudigdo Sastroasmono dan Sofyan Ismael 2008).

Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan cara tertentu hingga dapat mewakili populasinya (Sudigdo Sastroasmono dan Sofyan Ismael 2008). Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel dengan pendekatan non-probability sampling melalui metode *insidental sampling* yaitu responden yang dijadikan sampel sedang berada di lokasi penelitian

Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini digunakan skala *likert* dengan interval penilaian setiap jawaban responden dengan angka 1 sampai 5

Analisis data

Metode analisis data menggunakan alat bantu program SPSS. Analisis dengn menggunakan regresin linier sederhana dengn rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan (Variabel Dependen)

X_1 = Variabel Bukti Fisik *(Tangibles*) (variabel independen)

X_2 = Variabel Keandalan *(Reliability)* (variabel independen)

X_3 = Variabel Daya Tanggap *(Responsiveness)* (variabel independen)

X_4 = Variabel Jaminanan *(Assurance)* (variabel independen)

X_5 = Variabel Perhatian *(Empathy)* (variabel independen)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1

Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R Tabel	R Hitung	Ket
Keandalan	Indikator 1	0,197	0,501	Valid
	Indikator 2	0,197	0,280	Valid
	Indikator 3	0,197	0,640	Valid
	Indikator 4	0,197	0,666	Valid
Daya tanggap	Indikator 1	0,197	0,481	Valid
	Indikator 2	0,197	0,699	Valid
	Indikator 3	0,197	0,520	Valid
	Indikator 4	0,197	0,295	Valid
Jaminan	Indikator 1	0,197	0,204	Valid
	Indikator 2	0,197	0,514	Valid
	Indikator 3	0,197	0,654	Valid
	Indikator 4	0,197	0,229	Valid
Empati	Indikator 1	0,197	0,367	Valid
	Indikator 2	0,197	0,399	Valid
	Indikator 3	0,197	0,640	Valid
	Indikator 4	0,197	0,597	Valid
Bukti fisik	Indikator 1	0,197	0,407	Valid
	Indikator 2	0,197	0,382	Valid
	Indikator 3	0,197	0,566	Valid
	Indikator 4	0,197	0,418	Valid
	Indikator 5	0,197	0,554	Valid
Kepuasan	Indikator 1	0,197	0,501	Valid
	Indikator 2	0,197	0,534	Valid
	Indikator 3	0,197	0,333	Valid
	Indikator 4	0,197	0,226	Valid

Data olah 2013

Uji reliabilitas

Tabel 2

No	Variabel	A	Nilai r alpha	Keterangan
1	Keandalan	0,06	0,687	Reliabel
2	Daya tanggap	0,06	0,695	Reliabel
3	Jaminan	0,06	0,610	Reliabel
4	Empati	0,06	0,705	Reliabel
5	Bukti fisik	0,06	0,708	Reliabel
6	Kepuasan pengunjung	0,06	0,614	Reliabel

Data diolah 2013

Hasil Pengujian regresi

Dalam penelitian ini akan di uij mengenai pengaruh antara variabel bebas yakni kualitas pelayanan petugas lawang sewu dilihat dari variabel keandalan (X1) atau pelayanan kemampuan dan kehandalan yang terpercaya, variabel daya tanggap (X2) atau pelayana secara cepat dan tepat serta sikap tanggap terhadap keinginan pengunjung, variabel jaminan (X3) atau pelayanan kemampuan petugas Lawang sewu dalam meyakinkan rasa aman saat berada di Lawang sewu, variabel empati (X4) atau pelayanan yang berupa sikap tegas penuh perhatian terhadap pengunjung yang berkunjung, variabel bukti fisik (X5) atau pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata terhadap variabel terikat yakni kepuasan pengunjung

Lawang sewu (Y) baik secara simultan maupun secara parsial.

Hasil uji regresi berganda dapat disajikan dalam tabel 3 berikut.

Tabel 3

Hasil uji regresi berganda variabel-variabel Bebas (X) terhadap variabel Terikat (Y) baik secara simultan maupun parsial.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.324	.206		1.575	.119		
	Keandalan	-.072	.062	-.082	-1.157	.250	.441	2.269
	Daya_tanggap	.142	.067	.161	2.124	.036	.386	2.589
	Jaminan	.258	.065	.278	3.953	.000	.451	2.215
	Empati	.312	.052	.366	6.014	.000	.602	1.662
	Bukti_fisik	.311	.051	.368	6.060	.000	.604	1.655

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber data primer diolah 2013

Dari hasil analisiis yang dilakukan mengenai keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik pada pengunjung obyek wisata Lawang sewu, maka hasil yang diperoleh dari seluruh hipotesisi penelitian semua diterima dan rangkuman uji hipotesis penelitian sebagai berikut :

a. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan

Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (Tjiptono,2006:70). Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurat yang tinggi (Prasuraman dalam Lupiyoadi;2009).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di obyek wisata Lawang sewu dapat dikatakan bahwa keandalan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari t hitung sebesar -1,157 dengan nilai signifikan sebesar 0,250 > 0,05.

dikarenakan item-item pada variabel tersebut kurang begitu menjadi tujuan utama pengunjung dalam menilai kepuasan, karena pengunjung lebih

mementingkan variabel lain dalam menilai kepuasan.

b. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan

Daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Tjiptono, 2006:70). Membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas (Prasuraman dalam Lupiyoadi ;2006).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di obyek wisata Lawang sewu dapat dikatakan bahwa daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari t hitung sebesar 2,124 dengan nilai signifikan sebesar 0.036 < 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi ketanggapan yang diterapkan di Lawang sewu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Lawang sewu. Hasil ini menunjukkan bahwa Kemampuan petugas memberikan informasi secara jelas tentang sejarah Lawang sewu dan mudah dipaham telah memberikan kepuasan pengunjung Lawang sewu, misalnya petugas memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami tentang sejarah Lawang sewu. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Yuliarmi dan Riyasa, yang menyimpulkan bahwa daya tangap berpengaruh positif terhadap kepuasan.

c. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan

Menurut (Tjiptono;2005) jaminan merupakan prilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menumbuhkan rasa aman bagi para pelangganya, selalu bersikap sopan dan mengusai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di obyek wisata Lawang sewu dapat dikatakan bahwa jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari t hitung sebesar 3,953 dengan nilai signifikan sebesar 0.000 < 0,05

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi jaminan yang diterapkan dilawang sewu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kepuasan pengunjung di Lawang sewu. Hasil ini menujukkan bahwa petugas memberikan informasi yang dapat dipercaya telah memberikan kepuasan pengunjung Lawang sewu. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang Yuliarmi dan Riyasa, yang menyimpulkan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan.

d.Pengaruh kepedulian terhadap kepuasan

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan (Tjiptono, 2006:70).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi empati yang diterapkan di Lawang sewu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Lawang sewu. Hasil ini menujukkan bahwa kemudahan pengunjung dalam menyampaikan saran/keluhan telah memberikan kepuasan pengunjung Lawang sewu. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang Yuliarmi dan Riyasa, yang menyimpulkan bahwa kepedulian berpengaruh positif terhadap kepuasan.

e.Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan

Bukti fisik merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Tjiptono, 2006:70). Dalam hal ini meliputi penampilan fisik seperti gedung, tersedianya ruang parkir, kebersihan dan kerapian ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penamplan karyawan (Umar;2003).

Berdasarkan hasil penelitian Lawang sewu dapat dikatakan bahwa bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari t hitung sebesar 6,060 dengan nilai signifikan sebesar 0.000 < 0,05

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik yang diterapkan di Lawang sewu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Lawang sewu. Hasil ini menujukkan bahwa fasilitas toilet dan mushola

nyaman telah memberikan kepuasan pengunjung Lawang sewu. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang Yuliarmi dan Riyasa yang menyimpulkan bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa: Hipotesis pertama penelitian ini yang menyatakan bahwa kulitas layanan petugas Lawang sewu (variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung dapat diterima. Sedangkan variabel keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Variabel kualitas pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah adalah variabel *empati*. Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kepuasan pengunjung secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengunjung terbukti diterima

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian yang telah dikemukaan, maka berikut saran-saran yang dapat diberikan, yaitu: Dalam rangka meningkatkan kepuasan pengunjung dalam berwisata di Lawang sewu

berdasarkan hasil penelitian yang di dapat, sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menujukkan bahwa variabel empati variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam variabel empati adalah keramahan dan kesopanan petugas sebaiknya petugas Lawang sewu menerapkan pelayanan dengan berstandar SOP (standar operasional pelayanan), selain itu petugas diberikan pengarahan dan pelatihan tentang sikap ramah dan sopan kepada pengunjung karena dengan pelayanan yang ramah akan memberikan perasaan senang dan nyaman atas pelayanan yang diberikan karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung maka tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen maka akan semakin baik dan itu

mendorong orang untuk berkunjung ke obyek wisata Lawang sewu.

2. Hasil penelitian menujukkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Faktor-faktor yang perlu ditingkatkan berkaitan dengan variabel bukti fisik adalah kerapihan dan penampilan karyawan Lawang sewu dalam bertugas memakai seragam harus lebih diperbaiki dengan cara kualitas bahan seragam ditingkatkan selain itu seragam petugas seharusnya lebih bervariasi dengan model yang update.
3. Hasil penelitian menujukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Faktor yang perlu diperbaiki berkaitan dengan kurangnya wisatawan memperoleh manfaat setelah berkunjung ke Lawang sewu. Sebaiknya petugas pemandu wisata lebih aktif harus lebih aktif menerangakan sejarah tentang berdirinya Lawang sewu apa kegunaan Lawang sewu pada zaman dulu. Dengan adanya pemandu wisata yang harus mempunyai sertifikat agar pemandu wisata lebih mengetahui tentang sejarah Lawang sewu dan lebih memahami.
4. Hasil penelitian menujukkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Faktor yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan adalah kemudahan perizinan pengambilan gambar/ foto, penelitian, sebaiknya dari pihak pengelola Lawang sewu memberikan kelonggaran para wisatawan untuk mengambil gambar meskipun itu dibatasi, jika diperlukan pengelola Lawang sewu dapat menyediakan fasilitas foto langsung jadi bagi para wisatawan yang mana dapat memberikan manfaat tambahan dari pihak pengelola Lawang sewu itu sendiri.

Daftar Pustaka

Jurnal

Darmaningsih, Popong Nurhayati dan Anna Fatchiya, 2006. "Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata SEA WORLD INDONESIA**". Buletin Ekonomi Periklanan Vol. VI. No. 2.**

Asep Nurdiana, 2012."Kualitas Pelayanan DI Obyek Wisata Gua JATIJAJAR KEBUMEN". **PROUBLIK, 2012. Jurnalonline.unsoed.ac.id**.

Noviyarsi, Yesmizarti Muctiar, Dedi Dermawan dan Alexi Darlin, 2005. "Analisis Kualitas Layanan Jasa Pariwisata Pesisir Selatan Dengan Pendekatan *Servequal* dan *Quality Function Deployment* (QFD)". UB Hatta Sumber 2005 – isjd.pdii.lipi.go.id.

Jurnal daya saing, UMS. Nur Achmad, 2007. Analisis Simultan Kulitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Grapari Telkomsel di Surakarta.

Jurnal BULETIN STUDI EKONOMI Volme 12 Nomer 1 Tahun 2007. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar".

Gretel Griselda dan Tagor Muda Panjaitan, 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua**". DeReMa Jurnal Manajemen** Vol. 2 No.1, Januari 2007.

Rahmi Widyani, kurnaiy, 2012. Kualitas pelayanan dan pengaruhnya erhadap kepuasan pelanggan (studi pada pemerintah Kabupaten Barito Selatan Kalimantan Tengah) **CBAM-FE Unissula. Vol. 1** No 1 Desember 2012

Yusnaini. 2010. "Pengaruh Analisis Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Bank swasta**" Jurnal dinamika akuntansi vol.2**,No.1, Maret 2010

Utomo Sarjono Putro dan Arif Rahmana, 2003. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kepariwisataan (Studi Kasus : Obyek Wisata Pangandaran**. Jurnal Manajemen Teknologi ITB**. Volume 3 Desember 2003.

Buku

Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2006. **Prinsip-Prinsip pemasaran**, Edisi 12 , jilid 1. Erlangga. Jakarta.

Umar, husein, 2001. **Studi kelayakan bisnis**, Edisi Kedua, PT. Gramedia Pustaka utama. Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Keller, 2010. **Manajemen Pemasaran**, Edisi 13, jilid 1. Erlangga. Jakarta.

Kotler, Philip, 2005. **Manajemen Pemasaran**, Edisi 11, Jilid 1. PT Intan Sejati Klaten : Jakarta.

Payne, Adrian, 2000. **The Essence of service marketing pemasaran jasa**. Andi Yogyakarta : Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, Chandra, Gregorius dan Adrian, Dedi, 2008. **Pemasaran strategik**. Andi Yogyakarta. Yogyakarta.

Lupiyoadi, Rambat, 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik**. Salemba Empat. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A., 2009. **Manajemen Pemasaran**, Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.

A.J., Muljadi, 2010. **Kepariwisataan dan Perjalanan**. PT RAJAGRAFINDO PERSADA. Jakarta.

Christoper, Lovelock, Wirtz, Jochen dan Jacky Mussry, 2010. **Pemasaran Jasa**, Edisi ketujuh jilid 1. Erlangga. Jakarta.

Ghozali, imam, 2009. **Aplikasi Analisis Multivariete Program spss**. Universitas diponegoro. Semarang.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2007. **Service, Quality & Saticfaction,** Edisi 2. Yogyakarta : C.V Andi Offset.

Kuncoro, Mudrajad, 2009. **Metode riset untuk bisnis dan ekonomi bagaimana meneliti & menulis tesis?,** Edisi 3. Erlangga. Jakarta.

Nurgiyantoro, Burhan dan Marzuki, 2004. **Statistik Tearapan**. Gajah Mada Universitas. Yogyakarta.

Durianto, darmadi,dkk.2001. **Strategi menaklukan pasar melaui riset equitas dan prilaku merek**. Gramedia pustaka utama. Jakarta.

Sugiyono, 2008. **Metode Penelitian Bisnis**. Alfabeta. Bandung.

Internet

http://id.wikipedia.org/wiki/Lawang_Sewu)

Suaramerdeka.com