

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Wisata Danau Biru Indralaya

Dea Safitri¹, Sri Rahayu², Mardiana Puspasari³

^{1,2,3} Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang

Email: deasafitri050505@gmail.com¹, sriahayufebump@gmail.com²,

mardianapuspasari165@gmail.com³

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on visitor satisfaction at Danau Biru Indralaya Tourism. This research is associative in nature. The population of this study consists of visitors to Danau Biru Indralaya Tourism, with a sample of 100 respondents selected using a purposive sampling technique. The data used include primary and secondary data, gathered through questionnaires and documentation. The F-test results prove that service quality simultaneously has a significant effect on visitor satisfaction at Danau Biru Indralaya Tourism, with an F-test value of 243.003 and a significance level of 0.000. The t-test results demonstrate that tangibles, reliability, and empathy have a positive and significant effect on visitor satisfaction, whereas responsiveness and assurance do not have a significant effect on visitor satisfaction. The reliability dimension exerts the most dominant influence on visitor satisfaction, with a coefficient value of 0.319.

Keywords: Service Quality, Visitor Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Danau Biru Indralaya. Penelitian ini berjenis asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Wisata Danau Biru Indralaya, dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang ditarik dengan teknik purposive sampling. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi. Hasil uji F membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Danau Biru Indralaya dengan nilai Fhitung sebesar 243,003 dan tingkat signifikansi 0,000. Hasil uji t membuktikan bahwa dimensi *tangible, reliability, dan empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan dimensi *responsiveness dan assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dimensi *reliability* memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan

pengunjung dengan nilai koefisien sebesar 0,319.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung*

Pendahuluan

Manajemen pemasaran merupakan rangkaian proses analisis, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian kegiatan pemasaran yang bertujuan mencapai target perusahaan secara efektif dan efisien (Indrasari, 2019). Pemasaran juga merupakan proses mengidentifikasi kebutuhan konsumen kemudian menghasilkan barang atau jasa sehingga terjadi transaksi antara produsen dan konsumen (Arief, Permatasari, & Fandiyanto, 2023).

Salah satu kajian penting dalam pemasaran adalah kualitas pelayanan. Kualitas menjadi indikator penting bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan karena berkaitan dengan kemampuan produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen (Indrasari, 2019). Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Kualitas pelayanan juga mencakup upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian pelayanan agar sesuai dengan harapan pelanggan (Hasibuan, Harahap, & Lubis, 2021).

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor strategis dalam pembangunan ekonomi Indonesia. Persaingan antarobjek wisata tidak hanya ditentukan oleh daya tarik alam, tetapi juga oleh kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan pengunjung. Dalam hal ini, kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* menjadi aspek penting dalam mendukung pengalaman positif pengunjung.

Kabupaten Ogan Ilir memiliki berbagai potensi wisata, salah satunya Wisata Danau Biru Indralaya yang menawarkan daya tarik berupa air berwarna biru jernih dan suasana alam yang khas. Kepopuleran objek wisata tersebut di media sosial menunjukkan adanya minat masyarakat terhadap wisata berbasis alam. Namun, sebagai destinasi yang masih berkembang, keberlanjutan Danau Biru Indralaya tidak hanya bergantung pada daya tarik alam, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.

Berdasarkan pengamatan awal dan ulasan pengunjung, masih ditemukan beberapa permasalahan terkait pelayanan di Wisata Danau Biru Indralaya. Permasalahan tersebut meliputi keterbatasan fasilitas penunjang, tempat berteduh yang belum memadai, pengelolaan parkir yang kurang tertata, serta pelayanan petugas yang dinilai belum optimal. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara harapan pengunjung dengan pelayanan yang diterima sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan pengunjung.

Kepuasan pengunjung merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja suatu produk atau jasa

dengan harapan yang dimiliki. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pengunjung cenderung merasa puas dan memiliki keinginan untuk melakukan kunjungan ulang serta merekomendasikan objek wisata kepada orang lain. Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat menyebabkan ketidakpuasan pengunjung.

Berdasarkan penelusuran pada Google Maps tahun 2026, Wisata Danau Biru Indralaya memperoleh rating 4,2 dari 5 berdasarkan sekitar 383 ulasan pengunjung. Meskipun rating tersebut tergolong cukup baik, masih terdapat ulasan negatif mengenai kurangnya tempat berteduh, kelengkapan fasilitas, dan kualitas pelayanan petugas. Data jumlah pengunjung juga menunjukkan fluktuasi, yaitu 2.546 orang pada Januari, 904 orang pada Februari, 2.451 orang pada Maret, 4.063 orang pada April, dan 3.093 orang pada Mei 2026. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

Hasil pra-riset terhadap 30 responden menunjukkan adanya keluhan mengenai kualitas pelayanan Wisata Danau Biru Indralaya. Pada aspek *tangible*, fasilitas fisik dan kondisi lokasi dinilai belum memadai; pada aspek *reliability*, pelayanan dan penyampaian informasi belum sepenuhnya konsisten; pada aspek *responsiveness*, kecepatan petugas dalam membantu dan merespons keluhan masih belum optimal; pada aspek *assurance*, sebagian pengunjung merasa kurang aman karena pengawasan dan informasi keselamatan belum memadai; sedangkan pada aspek *empathy*, pengunjung merasa kurang diperhatikan oleh petugas.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Danau Biru Indralaya.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif, karena penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Danau Biru Indralaya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat, adapun variabel bebas yang digunakan yaitu *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empathy* (X_5), sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Populasi ini bersifat infinite karena jumlah para pengunjung di Wisata Danau Biru Indralaya tidak bisa dihitung dan tidak diketahui dengan pasti jumlahnya. Populasi dihitung menggunakan rumus Conchran (Sugiyono, 2019), sehingga diperoleh sampel sebesar 100 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer yang digunakan bersumber pada kuesioner dan data sekunder bersumber pada dokumentasi. Analisis data dalam

penelitian ini menggunakan analisis kualitatif yang dikuantitatifkan dengan menggunakan skala *likert*.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2019) analisis regresi linier berganda adalah adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsi antara dua variabel atau lebih dengan satu variabel terikat. Kemudian dilanjutkan dengan uji hipotesis yang terdiri dari uji F dan uji t. Menurut Sugiyono (2019), pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis itu. Pengujian hipotesis keputusan yang dibuat mengandung ketidakpastian artinya keputusan bisa benar atau salah sehingga menimbulkan resiko dinyatakan dalam bentuk Probabilitas.

Pembahasan

Uji Instrumen

Uji intrumen terdiri dari uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan 30 sampel sebagai uji coba, dimana bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur dalam melakukan fungsi ukurnya, yaitu bertujuan agar data yang diperoleh bisa relevan atau sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran uji tersebut. Hasil uji validitas dapat diketahui bahwa keseluruhan ítem pada setiap indikator yang digunakan pada setiap butir pernyataan dalam kuesioner ini dikatakan valid, karena keseluruhan indikator yang digunakan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,306). Hasil uji reliabilitas diketahui bahwa keseluruhan indikator yang digunakan pada setiap butir pernyataan dalam penelitian ini dikatakan reliabel, karena keseluruhan indikator yang digunakan memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,60.

Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Danau Biru Indralaya. Analisis dalam penelitian ini menggunakan SPSS Versi 27.0. Berikut disajikan analisis untuk masing-masing teknik analisis yang digunakan:

Tabel 1. Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,163	0,586		-0,279	0,781
	Tangible (X ₁)	0,277	0,144	0,264	1,928	0,057
	Reliability (X ₂)	0,319	0,117	0,303	2,733	0,007
	Responsiveness (X ₃)	0,233	0,145	0,217	1,606	0,112
	Assurance (X ₄)	0,012	0,122	0,012	0,100	0,921
	Empathy (X ₅)	0,196	0,111	0,186	1,760	0,082

Berdasarkan Tabel 1, dapat disusun menjadi suatu persamaan regresi linier berganda, sebagai berikut :

$$Y = -0,163 + 0,277X_1 + 0,319X_2 + 0,233X_3 + 0,012X_4 + 0,196X_5$$

Nilai konstanta sebesar -0,163 (positif), menunjukkan bahwa seandainya kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) bernilai 0 (nol), maka kepuasan pengunjung tetap bernilai -0,163.

Nilai koefisien variabel *tangible* sebesar 0,277 (positif), menunjukkan variabel *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 1,928 > t_{tabel} 1,661$, dengan tingkat sig.t $0,057 < 0,1$ (signifikan), maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, artinya ada pengaruh signifikan *tangible* terhadap kepuasan pengunjung.

Nilai koefisien variabel *reliability* sebesar 0,319 (positif), menunjukkan variabel *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 2,773 > t_{tabel} 1,661$, dengan tingkat sig.t $0,007 < 0,1$ (signifikan), maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, artinya ada pengaruh signifikan *reliability* terhadap kepuasan pengunjung.

Nilai koefisien variabel *responsiveness* sebesar 0,233 (positif), menunjukkan variabel *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 1,606 < t_{tabel} 1,661$, dengan tingkat sig.t $0,112 > 0,1$ (signifikan), maka H_{04} diterima dan H_{a4} ditolak, artinya ada pengaruh tidak signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan pengunjung.

Nilai koefisien variabel *assurance* sebesar 0,012 (positif), menunjukkan variabel *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 0,100 < t_{tabel} 1,661$, dengan tingkat sig.t $0,921 > 0,1$ (signifikan), maka H_{05} diterima dan H_{a5} ditolak, artinya ada pengaruh tidak signifikan *assurance* terhadap kepuasan pengunjung.

Nilai koefisien variabel *empathy* sebesar 0,196 (positif), menunjukkan variabel *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 1,760 > t_{tabel} 1,661$, dengan tingkat sig.t $0,082 < 0,1$ (signifikan), maka H_{06} ditolak dan H_{a6} diterima, artinya ada pengaruh signifikan *empathy* terhadap kepuasan pengunjung.

Uji F

Uji F (simultan) ini dimaksudkan untuk menguji variabel-variabel bebas secara serentak/bersama-sama terhadap variabel terikat, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6323,750	5	1264,750	243,003	0,000
	Residual	489,240	94	5,205		
	Total	6812,990	99			

Berdasarkan Tabel 2, dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} 243,003 > F_{tabel} 1,92, dengan tingkat sig. F 0,000 < 0,1 (signifikan), maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, artinya ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*) secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Danau Biru Indralaya.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*) terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Danau Biru Indralaya, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,963 ^a	0,928	0,924	0,28138

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh nilai Adjusted R Square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,924 atau 92,4%, artinya kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) mampu memberikan sumbangan terhadap perubahan yang terjadi pada kepuasan pengunjung sebesar 92,4%, sisanya sebesar 8,6% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis secara simultan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, membuktikan ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*) terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Danau Biru Indralaya. Hasil ini membuktikan bahwa adanya hubungan linier positif atau searah antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

Hasil ini didukung oleh pernyataan Indrasari (2019), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung salah satunya yaitu kualitas pelayanan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dengan lima dimensi yang diteliti. Menurut Kotler dalam Tjiptono, (2019), mengungkapkan ada terdapat lima faktor-faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor tersebut diantaranya yaitu: Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tangap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Artinya hasil penelitian ini yang membuktikan ada pengaruh

kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, terbukti secara teoritis. Hasil ini sejalan dengan penelitian Murfid (2024), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan hasil analisis secara parsial, membuktikan ada pengaruh signifikan *tangible* terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Danau Biru Indralaya. Hasil ini membuktikan bahwa adanya hubungan linier positif atau searah antara variabel *tangible* terhadap kepuasan pengunjung. Hasil ini sejalan dengan penelitian Akbar (2016), yang membuktikan bahwa *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan hasil analisis secara parsial, membuktikan ada pengaruh signifikan *reliability* terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Danau Biru Indralaya. Hasil ini membuktikan bahwa adanya hubungan linier positif atau searah antara variabel *reliability* terhadap kepuasan pengunjung. Hasil ini sejalan dengan penelitian Akbar (2016), yang membuktikan bahwa *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan hasil analisis secara parsial, membuktikan ada pengaruh signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Danau Biru Indralaya. Hasil ini membuktikan bahwa adanya hubungan linier positif yang tidak signifikan antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pengunjung. Hasil ini sejalan dengan penelitian Yulianto Hari Nugroho & Wilis Fahlefi (2022), yang membuktikan bahwa *responsiveness* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan hasil analisis secara parsial, membuktikan ada pengaruh tidak signifikan *assurance* terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Danau Biru Indralaya. Hasil ini membuktikan bahwa adanya hubungan linier positif yang tidak signifikan antara variabel *assurance* terhadap kepuasan pengunjung. Hasil ini sejalan dengan penelitian Yulianto Hari Nugroho & Wilis Fahlefi (2022), yang membuktikan bahwa *assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan hasil analisis secara parsial, membuktikan ada pengaruh signifikan *empathy* terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Danau Biru Indralaya. Hasil ini membuktikan bahwa adanya hubungan linier positif atau searah antara variabel *empathy* terhadap kepuasan pengunjung. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rahman et al. (2023), yang membuktikan bahwa *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Danau Biru Indralaya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Secara parsial, *tangible*, *reliability*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan *responsiveness*

dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan. Pengelola Wisata Danau Biru Indralaya disarankan untuk meningkatkan dan merawat fasilitas fisik, menjaga kebersihan dan kerapian kawasan, meningkatkan konsistensi serta kejelasan informasi pelayanan, dan meningkatkan kesigapan petugas dalam membantu pengunjung. Aspek keamanan juga perlu diperkuat melalui pengawasan, papan peringatan, petunjuk darurat, dan pelatihan tanggap darurat. Selain itu, petugas perlu meningkatkan keramahan, kepedulian, dan komunikasi agar pengunjung merasa diperhatikan dan dihargai. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain seperti harga, fasilitas, lokasi, citra wisata, atau pengalaman pengunjung serta memperluas jumlah responden dan objek penelitian.

Daftar Pustaka

- Abubakar. (2021). *Metode Penentuan Sampel Dalam Penelitian*. Jakarta.
- Akbar, M. (2016). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada pengunjung wisata kompoeng kidz kota batu). *ilmiah mahasiswa feb 4*.
- Arief, M. Y., Permatasari, A. D., & Fandiyanto, R. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Tunggal Rasa di Situbondo dengan Kepuasan Konsumen asebagai Variabel intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH*, 17.
- Asiati. (2019). *Metode Analisis Data Penelitian*. Bandung.
- Azam, A. M., Mauluddiyah, L. Z., Rukin, & Aisafitri, A. (2025). *Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina Media Utama.
- Hasibuan, R. m., harahap, f., & lubis, a. (2021). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di cafe vanilla panyabungan. *misi institut pendidikan tapanuli selatan (IPTS)*, 116.
- indrasari, m. (2019). *pemasaran & kepuasan pelanggan*. jawa timur: unitomo press.
- Karundeng, m. e., tamengkel, k. f., & pununindoong, a. y. (2021). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada banteng resort batu putih . *productivity*.
- Kurniansah, R., Surwiyanta, A., Wiratmo, L. W., Heykal, M., Simanjuntak, V. C., Martins, L. V., Darsana, I. M. (2024). *Kode Etik Pariwisata*. CV. Intelektual Manifes Media.
- lutfiyani, v., & soliha, e. (2019). pengaruh citra perusahaan, kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan . *proceeding seminar nasional dan call for papers* .
- Murfid, b. r. (2024). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung

objek wisata devoyage bogor. *universitas pendidikan indonesia*.

Oktaviani, s. (2022). pengaruh kepuasan konsumen, kualitas produk, dan harga terhadap keputusan pembeli pada produk lunica.

Rahmah, p., surianti, minarti, a., abbas, m., amrial, & amriana, n. (2023). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata permandian alam lejja . *ilmia mentasi*.

Riyadin. (2019). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat keluarga berencana di kecamatan pekalongan kabupaten lampung timur (studi kasus pada desa pekalongan). *simplex volume* .

Sahr. (2021). *Metodelogi Penelitian Sosial* . Jakarta: Prenadamedia Gruop. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kuantitatif, dan R&D*. bandung. Sugiyono. (2019). *statistika untuk penelitian*. bandung.

Sugiyono. (2022). *metode penelitian kuantitatif, kuatitatif, dan R&D*. bandung.

Sujarweni, w. v. (2021). *metodologi penelitian* . yogyakarta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). *manajemen kualitas jasa*. yogyakarta.

Valentina, a. t., alfianto, m. a., & darmawan, f. (2025). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada atraksi wisata kereta gantung di taman mini indonesia indah (TMII). *of responsible tourism*.

Waldi, r. w. (2024). faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah non muslim menabung di pt bprs aman syariah kantor kas kota metro. *ilmiah ekonomi islam*.

Zarkasih, a. c., ediyanto, & pramesthi, r. a. (2023). kepuasan konsumen dalam memediasi kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas konsumen pada akbar futsal situbondo. *mahasiswa entrepreneur*.

