

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGUNJUNG ATRAKSI WISATA MOBIL KLASIK TOERWAGEN KOTA LAMA SURABAYA

Anisyah Anugrah¹, Sheidy Yudhiasta²

^{1,2}UPN Veteran Jawa Timur

anugrahanisyah@gmail.com¹, sheidy.par@upnjatim.ac.id²

Abstract

Service quality is an important factor in increasing visitor satisfaction at tourist destinations. This study aims to analyze the service quality of the Toerwagen Classic Car Tourist Attraction in Old Town Surabaya using the Service Performance Analysis (SERVPERF) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. This study used a quantitative approach involving 100 respondents selected using a simple random sampling technique. Data were collected through a questionnaire based on five SERVPERF dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the IPA analysis indicate that attributes X10, X11, and X12 are the main priorities for improvement (Quadrant I), while attributes X2, X5, X6, X7, X9, X19, and X23 need to be maintained because they have met visitor expectations (Quadrant II). Overall, most service attributes are in Quadrant IV, which indicates that service performance has been good, but improvements are still needed in the attributes that are the main priorities for optimal service quality.

Keywords: Heritage Tourism, Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality, Servperf, Toerwagen Classic Cars.

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung pada destinasi wisata. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Atraksi Wisata Mobil Klasik Toerwagen Kota Lama Surabaya menggunakan metode Service Performance (SERVPERF) dan Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 100 responden yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berdasarkan lima dimensi SERVPERF, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa atribut X10, X11, dan X12 menjadi prioritas utama untuk diperbaiki (Kuadran I), sedangkan atribut X2, X5, X6, X7, X9, X19, dan X23 perlu dipertahankan karena telah memenuhi harapan pengunjung (Kuadran II). Secara keseluruhan, sebagian besar atribut pelayanan berada pada Kuadran IV, yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan telah baik, namun masih diperlukan perbaikan pada atribut yang menjadi prioritas utama agar kualitas pelayanan semakin optimal.

Kata Kunci: Importance Performance Analysis (IPA), Kualitas Pelayanan, Mobil Klasik Toerwagen, Servperf, Wisata Heritage.

A. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan pendapatan daerah, membuka lapangan pekerjaan, serta melestarikan budaya lokal. Perkembangan sektor pariwisata di Indonesia terus mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap berbagai jenis destinasi wisata yang menawarkan pengalaman unik dan berkesan (Kurniawan dan Hidayat, 2022). Selain daya tarik destinasi, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu objek wisata dalam memberikan kepuasan kepada pengunjung serta membangun loyalitas wisatawan (Prasetyo dan Wibowo, 2023).

Pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan jasa karena menjadi bentuk interaksi langsung dengan pelanggan. Meskipun bersifat tidak berwujud (intangible), pelayanan mampu memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan pelanggan sehingga menjadi kunci keberhasilan suatu bisnis (Faudi dan Yudhiasta, 2025).

Salah satu bentuk pariwisata yang berkembang di kawasan perkotaan adalah wisata *heritage* yang memanfaatkan potensi sejarah, budaya, dan bangunan bersejarah sebagai daya tarik utama. Wisata *heritage* tidak hanya memberikan pengalaman rekreasi, tetapi juga memiliki nilai edukasi dan pelestarian budaya. Kota Surabaya sebagai salah satu kota bersejarah di Indonesia memiliki potensi besar dalam pengembangan wisata *heritage*, salah satunya melalui kawasan Kota Lama Surabaya yang menyimpan berbagai bangunan bersejarah dan menjadi destinasi wisata unggulan (Nabila dkk., 2025).

Salah satu atraksi wisata yang menjadi daya tarik di Kota Lama Surabaya adalah Mobil Klasik Toerwagen. Atraksi ini menawarkan pengalaman berkeliling kawasan Kota Lama menggunakan mobil klasik yang menghadirkan nuansa tempo dulu sehingga mampu memberikan pengalaman wisata yang berbeda bagi pengunjung. Keunikan konsep wisata tersebut menjadi nilai tambah dalam mendukung pengembangan pariwisata *heritage* di Surabaya. Namun demikian, keberhasilan suatu atraksi wisata tidak hanya ditentukan oleh keunikan produk wisata yang ditawarkan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung selama menikmati layanan wisata (Rahmawati dan Suryani, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen melalui pelayanan yang cepat, ramah, tepat, serta mampu memberikan rasa nyaman kepada pelanggan. Dalam industri pariwisata, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengunjung, citra destinasi, serta keinginan wisatawan untuk berkunjung kembali maupun merekomendasikan destinasi kepada orang lain (Utami dkk., 2023). Oleh karena itu, pengelola destinasi wisata perlu terus melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan agar mampu mempertahankan daya saing di tengah perkembangan industri pariwisata.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti melalui *Google Review* Mobil Klasik Toerwagen Kota Lama Surabaya, masih ditemukan sejumlah ulasan pengunjung yang menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan. Beberapa pengunjung menyampaikan keluhan terkait waktu tunggu yang cukup lama, kurang optimalnya penyampaian informasi kepada wisatawan, serta pelayanan petugas yang dinilai belum konsisten. Ulasan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan agar pengalaman wisata yang diterima pengunjung menjadi lebih baik. *Google Review* juga menjadi salah satu media yang banyak digunakan calon wisatawan dalam memperoleh informasi sebelum memutuskan untuk berkunjung sehingga penilaian yang diberikan pengunjung berpotensi memengaruhi citra suatu destinasi wisata (Aulia dan Nugroho, 2023).

Selain adanya ulasan yang kurang baik dari pengunjung, peneliti juga menemukan adanya fluktuasi jumlah pengunjung Atraksi Wisata Mobil Klasik Toerwagen Kota Lama Surabaya selama enam bulan terakhir. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat kunjungan belum stabil sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang dapat memengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan layanan wisata tersebut. Salah satu faktor yang diduga berpengaruh adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengunjung sehingga berdampak pada meningkatnya minat berkunjung kembali serta terbentuknya citra positif destinasi wisata (Sari dan Firmansyah, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Atraksi Wisata Mobil Klasik Toerwagen Kota Lama Surabaya. Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan

kepada pengunjung. Selain memberikan manfaat praktis bagi pengelola destinasi wisata, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pariwisata dan kualitas pelayanan pada destinasi wisata *heritage*.

B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif evaluatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Atraksi Wisata Mobil Klasik Toerwagen Kota Lama Surabaya berdasarkan persepsi pengunjung serta menentukan prioritas perbaikan pelayanan. Penelitian dilaksanakan di Atraksi Wisata Mobil Klasik Toerwagen yang berada di kawasan Kota Lama Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang menggunakan layanan Mobil Klasik Toerwagen Kota Lama Surabaya. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala *Likert* 1–5. Setiap atribut pelayanan dinilai berdasarkan dua aspek, yaitu tingkat kinerja (*performance*) yang dirasakan pengunjung dan tingkat kepentingan (*importance*) menurut pengunjung.

Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Performance* (SERVPERF) yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Metode SERVPERF digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi kinerja yang diterima pengunjung.

Selanjutnya, data dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25 dan Microsoft Excel. Analisis IPA dilakukan dengan membandingkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada setiap atribut pelayanan, kemudian memetakannya ke dalam diagram kartesius yang terdiri atas empat kuadran, yaitu prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan. Hasil analisis digunakan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki serta sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung Atraksi Wisata Mobil Klasik Toerwagen Kota Lama Surabaya.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen

Pada penelitian ini, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap pernyataan kuesioner. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat mengukur atribut-atribut yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Hasilnya, berdasarkan pengujian validitas pada variabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan dapat disimpulkan bahwa semua *item* kuesioner dinyatakan *valid* karena nilai *r*-hitung lebih dari *r*-tabel ($>0,195$) dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi dan stabilitas instrument kuesioner yang digunakan. Dapat diketahui hasil uji reliabilitas variabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan memiliki tingkat keandalan yang sangat tinggi. Seluruh data responden (100 data) juga dinyatakan sah tanpa ada yang terhapus, sehingga instrumen ini dapat digunakan dalam penelitian.

2. *Service Performance*

Pada sub bab ini ditampilkan hasil pengolahan data kuesioner dengan metode *Service Performance* yaitu berupa perhitungan rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan untuk masing-masing atribut pertanyaan, dijelaskan dalam tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Nilai Rata-Rata Tiap Atribut

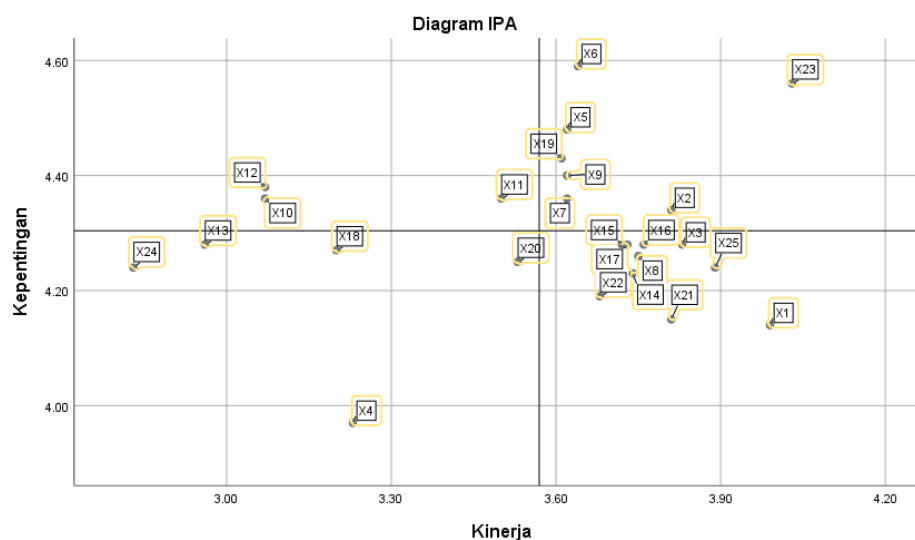
Variabel	Atribut	Rata-Rata Tingkat Kinerja	Rata-Rata Tingkat Kepentingan
X1	Mobil klasik Toerwagen selalu dalam keadaan bersih dan terawatt	3.99	4.14
X2	Fasilitas yang tersedia selama wisata (tempat duduk, kendaraan, dan perlengkapan) dalam kondisi baik	3.81	4.34
X3	Petugas menggunakan pakaian yang rapi dan mudah dikenali	3.83	4.28
X4	Area keberangkatan dan Lokasi pelayanan terlihat bersih, tertata, dan nyaman	3.23	3.97
X5	Informasi mengenai rute, jadwal, dan tarif wisata disajikan dengan jelas dan mudah dipahami	3.62	4.48

X6	Pelayanan diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	3.64	4.59
X7	Petugas memberikan informasi yang akurat mengenai perjalanan wisata	3.62	4.36
X8	Pelayanan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pengunjung	3.75	4.26
X9	Petugas mampu melayani pengunjung dengan baik tanpa melakukan kesalahan	3.62	4.4
X10	Perjalanan wisata berlangsung sesuai rute dan durasi yang telah ditetapkan	3.07	4.36
X11	Petugas dengan cepat membantu ketika pengunjung membutuhkan bantuan	3.5	4.36
X12	Petugas memberikan respons yang cepat terhadap pertanyaan pengunjung	3.07	4.38
X13	Keluhan atau kendala pengunjung ditangani dengan segera	2.96	4.28
X14	Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung	3.74	4.23
X15	Proses pelayanan kepada pengunjung berlangsung dengan cepat dan tidak berbelit-belit	3.72	4.28
X16	Petugas bersikap sopan dan ramah kepada setiap pengunjung	3.76	4.28
X17	Petugas memiliki pengetahuan yang baik mengenai objek wisata kota lama Surabaya	3.73	4.28
X18	Saya merasa aman selama menggunakan layanan Mobil Klasik Toerwagen	3.2	4.27
X19	Petugas mampu memberikan penjelasan yang jelas dan meyakinkan kepada pengunjung	3.61	4.43
X20	Petugas mampu memberikan rasa percaya kepada pengunjung selama pelayanan berlangsung	3.53	4.25
X21	Petugas memberikan perhatian kepada setiap pengunjung tanpa membedakan	3.81	4.15
X22	Petugas memahami kebutuhan dan keinginan pengunjung selama perjalanan wisata	3.68	4.19

X23	Petugas melayani pengunjung dengan sikap yang ramah dan penuh kepedulian	4.03	4.56
X24	Petugas bersedia meluangkan waktu untuk membantu pengunjung yang mengalami kesulitan	2.83	4.24
X25	Petugas memberikan pelayanan yang membuat pengunjung merasa dihargai	3.89	4.24

Sumber : Data primer yang diolah

3. Importance Performance Analysis (IPA)



Gambar 2. Importance Performance Analysis Diagram

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan pemetaan hasil pengolahan *Service Performance* yang dijabarkan melalui diagram *Importance Performance Analysis* pada gambar 2, dapat diketahui bahwa:

- Kuadran I menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun tingkat kinerjanya masih berada di bawah harapan pengunjung. Oleh karena itu, atribut yang berada pada kuadran ini menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki oleh pengelola. Berdasarkan diagram IPA, atribut yang termasuk dalam Kuadran I adalah X10, X11, dan X12.
- Kuadran II berisi atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pengunjung sehingga perlu dipertahankan kualitasnya. Berdasarkan hasil

pemetaan, atribut yang termasuk dalam Kuadran II adalah X2, X5, X6, X7, X9, X19, X23.

- Kuadran III terdiri atas atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama rendah. Atribut pada kuadran ini belum menjadi prioritas utama untuk diperbaiki karena pengunjung menganggap aspek tersebut kurang penting dibandingkan atribut lainnya. Berdasarkan diagram IPA, atribut yang termasuk dalam Kuadran III adalah X4, X13, X18, X20 dan X24.
- Kuadran IV menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kinerja tinggi, tetapi tingkat kepentingannya relatif rendah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pengelola telah memberikan pelayanan yang melebihi tingkat kepentingan yang dirasakan pengunjung, sehingga alokasi sumber daya pada atribut tersebut dapat dipertimbangkan kembali untuk mendukung peningkatan atribut yang berada pada Kuadran I. Berdasarkan hasil pemetaan, atribut yang termasuk dalam Kuadran IV adalah X1, X3, X8, X14, X15, X16, X17, X21, X22, dan X25.

Secara keseluruhan, hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa sebagian besar atribut pelayanan berada pada Kuadran IV. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan Mobil Klasik Toerwagen Kota Lama Surabaya secara umum telah mampu memenuhi harapan pengunjung. Meskipun demikian, pengelola tetap perlu memprioritaskan perbaikan pada atribut yang berada di Kuadran I karena atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih belum optimal.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Atraksi Wisata Mobil Klasik Toerwagen Kota Lama Surabaya secara umum telah dinilai baik oleh pengunjung. Hal tersebut terlihat dari sebagian besar atribut pelayanan yang berada pada Kuadran II dan Kuadran IV pada diagram *Importance Performance Analysis* (IPA). Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelola telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai bahkan melebihi harapan pengunjung pada beberapa aspek. Namun demikian, masih terdapat beberapa atribut yang memerlukan perhatian khusus karena memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya belum optimal.

Pada Kuadran I terdapat tiga atribut, yaitu X10 (perjalanan wisata berlangsung sesuai rute dan durasi yang telah ditetapkan), X11 (petugas dengan cepat membantu ketika pengunjung

membutuhkan bantuan), dan X12 (petugas memberikan respons yang cepat terhadap pertanyaan pengunjung). Ketiga atribut tersebut menjadi prioritas utama untuk diperbaiki karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi pengunjung, namun nilai kinerjanya masih berada di bawah rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung mengharapkan ketepatan waktu perjalanan serta respons petugas yang lebih cepat selama memberikan pelayanan. Oleh karena itu, pengelola perlu meningkatkan koordinasi operasional, memberikan pelatihan kepada petugas mengenai pelayanan prima, serta melakukan evaluasi terhadap standar operasional pelayanan agar kebutuhan pengunjung dapat terpenuhi secara optimal.

Pada Kuadran II terdapat atribut X2, X5, X6, X7, X9, X19, dan X23. Atribut-atribut tersebut memiliki nilai kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi sehingga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pengunjung. Atribut seperti kondisi fasilitas wisata, kejelasan informasi rute dan tarif, ketepatan jadwal pelayanan, kemampuan petugas memberikan informasi yang akurat, serta sikap ramah dan peduli menjadi keunggulan yang dimiliki oleh Atraksi Wisata Mobil Klasik Toerwagen. Keberadaan atribut pada kuadran ini menunjukkan bahwa pengelola telah berhasil memenuhi ekspektasi pengunjung sehingga kualitas pelayanan pada aspek tersebut perlu dipertahankan secara konsisten.

Pada Kuadran III terdapat atribut X4, X13, X18, X20, dan X24 yang memiliki tingkat kepentingan maupun kinerja relatif rendah. Meskipun atribut-atribut tersebut belum menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, pengelola tetap perlu melakukan pemantauan secara berkala agar kualitas pelayanan tidak mengalami penurunan. Salah satu atribut yang memperoleh nilai kinerja terendah adalah X24 mengenai kesediaan petugas meluangkan waktu membantu pengunjung yang mengalami kesulitan. Kondisi ini dapat menjadi perhatian dalam jangka panjang apabila kebutuhan dan ekspektasi pengunjung mengalami perubahan.

Sementara itu, Kuadran IV terdiri atas atribut X1, X3, X8, X14, X15, X16, X17, X21, X22, dan X25. Atribut pada kuadran ini memiliki nilai kinerja tinggi, sedangkan tingkat kepentingannya relatif lebih rendah dibandingkan atribut lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pada aspek-aspek tersebut telah berjalan sangat baik bahkan melebihi harapan pengunjung. Misalnya, kebersihan kendaraan, kerapian petugas, keramahan pelayanan, perhatian kepada pengunjung, serta kemampuan memahami kebutuhan wisatawan memperoleh penilaian kinerja yang tinggi. Pengelola dapat mempertahankan kualitas

pelayanan pada atribut tersebut, namun tetap mempertimbangkan efisiensi alokasi sumber daya agar lebih difokuskan pada atribut yang berada di Kuadran I.

Berdasarkan hasil pemetaan IPA, diketahui bahwa sebagian besar atribut pelayanan berada pada Kuadran IV. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan Atraksi Wisata Mobil Klasik Toerwagen Kota Lama Surabaya telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pengunjung pada beberapa aspek pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep *Service Performance* (SERVPERF) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur berdasarkan persepsi kinerja yang dirasakan pelanggan. Semakin baik kinerja pelayanan yang diterima dibandingkan harapan pelanggan, maka semakin tinggi pula penilaian terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pengelola perlu mempertahankan atribut yang telah berkinerja baik serta memfokuskan upaya perbaikan pada atribut prioritas agar kualitas pelayanan dapat meningkat secara berkelanjutan dan mampu memberikan pengalaman wisata yang lebih memuaskan bagi pengunjung.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Service Performance* (SERVPERF) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Atraksi Wisata Mobil Klasik Toerwagen Kota Lama Surabaya secara umum telah tergolong baik. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar atribut pelayanan yang berada pada Kuadran IV, yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan telah memenuhi bahkan melampaui tingkat kepentingan yang dirasakan pengunjung. Meskipun demikian, masih terdapat tiga atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, yaitu kesesuaian rute dan durasi perjalanan (X10), kecepatan petugas dalam membantu pengunjung (X11), dan kecepatan petugas dalam merespons pertanyaan pengunjung (X12), karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya belum optimal. Oleh karena itu, pengelola perlu memfokuskan upaya perbaikan pada ketiga atribut tersebut dengan tetap mempertahankan kualitas pelayanan pada atribut yang telah berkinerja baik agar kepuasan pengunjung meningkat dan daya saing Atraksi Wisata Mobil Klasik Toerwagen Kota Lama Surabaya dapat terus terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

Aulia, R., & Nugroho, A. (2023). Pengaruh online customer review terhadap keputusan berkunjung pada destinasi wisata. *Jurnal Manajemen Pariwisata Indonesia*, 18(2), 105–117.

- Kurniawan, D., & Hidayat, T. (2022). Peran sektor pariwisata dalam meningkatkan perekonomian daerah di Indonesia. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 17(1), 45–56.
- Nabila, A., Prasetyo, D., & Wicaksono, R. (2025). Pengembangan wisata *heritage* sebagai daya tarik wisata Kota Lama Surabaya. *Jurnal Destinasi Pariwisata Indonesia*, 10(1), 33–45.
- Prasetyo, A., & Wibowo, H. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata perkotaan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 28(2), 146–158.
- Rahmawati, S., & Suryani, E. (2022). Kualitas pelayanan sebagai faktor pembentuk kepuasan wisatawan pada objek wisata budaya. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 5(2), 91–101.
- Sari, N., & Firmansyah, R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan. *Jurnal Manajemen Hospitality dan Pariwisata*, 4(1), 55–67.
- Utami, L., Hidayah, S., & Kholifah, N. (2023). Kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung pada destinasi wisata berbasis pengalaman. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas dan Perjalanan*, 7(2), 120–132.
- Faudi, AN, & Yudhiasta, S. (2025). Analisis Penerapan Pelayanan Customer Service PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Internasional Juanda terhadap Kebutuhan Pengguna Jasa . *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)*, 4, 650–656.