

Analisis Kualitas Pelayanan Pariwisata Suraloka Interactive Zoo

Imas Novi Hidayati¹, Gerry Katon Mahendra²

^{1,2}Universitas A'isyiah Yogyakarta

Email Korespondensi: Gerrykatonvw@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk Untuk Mengetahui kualitas pelayanan publik Pariwisata suraloka Interactive zoo serta factor pendukung dan penghambat pelayanan. Metode yang digunakan adalah kualitatif analisis deksriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah pengelola dan wisatawan Suraloka Interactive Zoo. Indikator kualitas pelayanan berdasarkan Teori Zeithaml, Parassuraman & Berry (Along, 2020) : bukti fisik, kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Kepedulian. Teknik analisa data menggunakan teori dari Miles and Huberman (Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, 2019) yaitu Reduksi data, Penyajian Data dan penarikan kesimpulan atau Verifikasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan beberapa indikator pelayanan belum mencapai aspek pelayanan yang cukup baik, beberapa masalah pelayanan yaitu tidak adanya SOP sebagai acuan pelayanan, dan pengelola belum menunjukkan perhatian, keamanan dan belum bisa berkomunikasi dengan baik. Saran perlu menambahkan pengawas wahana, curator animal atau keeper yang terlatih, menyediakan tiket paket akses universal. Dan memberikan perhatian dan evaluasi cara berkomunikasi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Pariwisata, Zoo

Abstract: This study aims to determine the quality of public services for Suraloka Interactive Zoo tourism and the supporting and inhibiting factors of service. The study employed qualitative descriptive analysis. The sample in this study were managers and tourists of Suraloka Interactive Zoo. Service quality indicators were based on the theory of Zeithaml, Parassuraman & Berry (Along, 2020): Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty. Data collection techniques used observation, documentation and documentation. Data analysis techniques used the theory of Miles and Huberman ((Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, 2019), namely data reduction, data presentation and drawing conclusions or verification. The results of this study indicate that several service indicators have not achieved good service aspects, several service problems are the absence of SOPs as a reference for service, and managers have not shown attention, security and have not been able to communicate well. It is recommended to incorporate trained ride supervisors, animal curators, or keepers and offer universal access package tickets. It is important to be attentive and assess one's communication methods.

Keywords: Quality of Public Service, Tourism. Zoo

Article History :

Received 23-02-2025; Revised 19-03-2025; Accepted 18-04-2025

PENDAHULUAN

Pariwisata menjadi salah satu sektor yang mendorong perekonomian Indonesia, serta memiliki kekayaan alam, destinasi wisata, budaya dan beragam sejarah. Kualitas pelayanan publik memberikan kontribusi signifikan dalam pembangunan ekonomi serta menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat lokal. Kualitas pelayanan di sektor pariwisata menjadi salah satu cara untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Dampak Covid19 disektor Pariwisata sangat mempengaruhi, efek covid19 mengalami penurunan wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia, adanya pembatasan social berskala besar, serta pembatasan akses sosial berkala besar baik international maupun Domestik.

Yogyakarta telah menjadi perhatian serius, terutama yang diangkat oleh Deddy Pranowo Eryono, ketua pariwisata Kota Yogyakarta (BP2KY) dalam (Fatahillah et al., 2021) menurutnya banyak wisatawan yang mengeluhkan masalah pelayanan dalam memarkir kendaraan, serta masalah sarana dan prasarana yang kurang baik. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Dalam Times Indonesia (Rianto, 2023), menaruh perhatian terhadap obyek wisata di Kabupaten Sleman. Khususnya kawasan Wisata kaliurang hargobinangun bantuan sarana yang disalurkan oleh Kemenparekraf merupakan langkah yang sangat baik dalam mendukung pengembangan kualitas destinasi pariwisata. Pengelola obyek wisata tentu memiliki tanggungjawab besar dalam memanfaatkan bantuan tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata, terus berupaya menciptakan kenyamanan bagi para wisatawan dan memperkuat daya tarik pariwisata di daerah tersebut.

Suraloka *Interactive Zoo* merupakan salah satu destinasi wisata dengan menyajikan kebun binatang yang dilengkapi dengan berbagai wahana edukasi anak dan beragam hewan unik, tempat ini menarik minat banyak wisatawan. Salah satu keunggulan utama ialah dimana pengunjung diberikan kesempatan untuk berinteraksi secara langsung dari dekat, memegang dan bermain bersama dengan pengawasan dari petugas. Berdasarkan hasil Praobservasi terhadap wisatawan *Suraloka Interactive Zoo*, terdapat permasalahan terkait kualitas pelayanan, sikap dan perlakuan pekerja kurang ramah, tidak mengucapkan salam dan sapa kepada pengunjung, selain mengenai kualitas pelayanan yang kurang memuaskan permasalahan kebersihan juga kerap ditemukan di area Kebun Binatang Suraloka *Interactive Zoo*. Adanya kandang yang menunjukkan bau tidak sedap dan kebersihan di beberapa kandang kurang di prioritaskan. Sehingga pengunjung merasa terganggu dengan hal tersebut. Kurangnya komunikasi, keramahan, dan responsivitas petugas terhadap tuntutan dan kebutuhan pengunjung. Petugas harus berupaya untuk memahami harapan dan kebutuhan wisatawan serta membangun loyalitas jangka panjang guna mencapai kepuasan yang diinginkan di Suraloka *Interactive Zoo*.

Penelitian ini berfokus pada Analisis kualitas pelayanan Pariwisata Suraloka *Interactive Zoo* dengan tujuan untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik terhadap wisatawan Suraloka *Interactive Zoo*. Dengan metode observasi, dokumentasi, dan wawancara yang melibatkan wisatawan atau pengunjung dan pengelola, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pariwisata Suraloka *Interactive Zoo* dan diharapkan hasil penelitian ini dapat di rekomendasikan sebagai rujukan serta prebandingan untuk pariwisata di Yogyakarta dan kebun binatang terkait pelayanan. Sehingga dapat memberikan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik. Adapun kajian pustaka, meliputi:

Kajian pustaka ini membahas berbagai aspek kualitas pelayanan public, termasuk inovasi pelayanan, mengembangkan aplikasi pelayanan, sarana dan prasara pemenuhan aspek bukti fisik kualitas pelayanan, serta strategi pelayanan untuk meningkatkan kunjungan wisatawan. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (Along, 2020), kualitas pelayanan mencakup lima indikator utama : Bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), Daya tanggap (Responsiviness), jaminan (assurance), kepedulian (emphaty). Indikator ini menjadi dasar dalam analisis kualitas pelayanan publik karena mencakup beberapa aspek pelayanan yang diterima oleh pengguna pelayanan atau wisatawan.

Indikator kualitas pelayanan yang dikembangkan Zeithaml, Parasuraman dan berry (1990) untuk mengidentifikasi factor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan serta mampu mengidentifikasikan kebutuhan dan keinginan wisatawan, dan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut menurut Dwiyanto (Maulida et al., 2018). Kualitas dan layanan terkait merupakan kebutuhan standar pelanggan saat ini, yang di masa depan akan menjadi faktor pengambilan keputusan wisatawan. (Tîtu et al., 2016).

Penelitian ini mengenai kualitas pelayanan public di bidang pariwisata Indonesia menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam meningkatkan aspek standar pelayanan. Deddy Pranowo Eryono, ketua pariwisata Kota Yogyakarta (BP2KY) dalam (Fatahillah et al., 2021) banyak menerima keluhan wisatawan terkait masalah pelayanan di Yogyakarta dan sekitarnya.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif untuk menganalisis kualitas pelayanan pariwisata di Suraloka *Interactive Zoo*. Metode dipilih karena data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif berupa kata, gambar dan bukti kenyataan yang terjadi dilapangan dan apa yang dialami responden atau wisatawan maupun pengelola (Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, 2019). Menafsirkan, mengidentifikasi dan menjelaskan data-data yang didapat berupa hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Menurut Waluyo & Crosby Lethimen dan Maryati & Khoiri (2021) kualitas pelayanan ialah sebuah penyesuaian terhadap beberapa karakteristik-karakteristik dimana kualitas pelayanan dapat dianggap sebagai titik keunggulan dalam memenuhi kebutuhan dalam sebuah pengguna jasa.

2. Lokasi dan Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Suraloka *Interactive Zoo* berlokasi di jalan Boyong 97, Kaliurang, Hargobinangun, Pakem, Sleman, Yogyakarta. Penelitian dilaksanakan dari bulan Maret hingga April 2024.

3. Indikator penelitian

Aspek utama yang digunakan adalah wawancara, Dokumentasi, wawancara yang dirancang untuk mengukur lima indikator dimensi kualitas pelayanan publik yaitu (Parasuraman et al., 1985) (Along, 2020) :

1. Tangible/bukti fisik adalah adanya kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik , sarana prasarana objek yang meningkatkan eksistensi.
2. Reliability/kehandalan adalah adanya kemampuan dan keandalan yang dapat untuk menyediakan sebuah pelayanan yang dapat dipercaya.
3. Responsiveness/ daya tanggap adalah kesanggupan untuk membantu dan juga menyediakan sebuah pelayanan dengan baik dan cepat tepat terhadap keinginan pengunjung
4. Assurance/tanggung jawab jaminan adalah terhadap sebuah keramahan serta sopan dalam santun pegawai dapat meyakinkan bahwa kepercayaan terhadap pengunjung.
5. Empathy/kepedulian adalah sikap yang tegas akan tetapi sebuah perhatian dari seorang pegawai terhadap pengunjung.

4. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan melalui Observasi, dokumentasi dan Wawancara. Observasi (Mulyono et al., 2021) mengamati fenomena dan objek yang terjadi dilapangan secara langsung dan detail untuk mendapatkan informasi yang akurat. Dengan karakteristik objektif, faktual, dan sistematis. Wawancara dilakukan dengan pewawancara mengajukan urutan pertanyaan kepada responden. Dokumentasi (Septiani et al., 2020) berupa catatan atau dokumen pelengkap dari observasi dan wawancara baik berupa tulisan, gambar maupun data dari hasil penelitian lapangan. Dokumen berupa data sekunder, peraturan, gambar pengelola kebun binatang, wahana dan objek wisata kebun binatang. Responden dalam wawancara dilakukan pada pengelola dan wisatawan suraloka *Interactive Zoo*.

5. Teknik Analisa Data

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teori buku metode kualitatif (Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, 2019) adalah hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi akan diorganisasikan dan menjabarkan ke dalam unit-unit, memilah mana yang penting yang akan dipelajari. Beberapa langkah dalam menganalisa data yaitu Reduksi data, merupakan penyederhanaan, penggolongan dan membuang yang tidak perlu, kedua ada Penyajian data merupakan data disusun sistematis baik berupa data catatan lapangan dan bagan yang sudah berbentuk teks naratif. Yang terakhir ialah penarikan kesimpulan dan Verifikasi dengan mencari hubungan, persamaan, perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari analisis Kualitas Pelayanan Pariwisata Suraloka *Interactive Zoo*. Kesimpulan didukung dengan bukti yang valid, dan verifikasi kesesuaian penilaian dengan Indikator kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi gambaran umum Suraloka *Interactive Zoo*

Dari awal berdirinya Suraloka *Interactive Zoo*, tidak terlepas adanya peran pemimpin sejak Desember 2021 Suraloka *Interactive Zoo* dipimpin oleh :

1. Rosyid (Desember 2021-2022)
2. Endra Sutapa (2022-2023)

3. Malion (2023-2034)

Suraloka *Interactive Zoo* merupakan Kebun Binatang berada di Kabupaten Sleman, tepatnya berada di Hargobinangun Pakem Sleman, Suraloka *Interactive Zoo* Berdiri pada tanggal 25 desember 2021. Berawal dari Direktur Utama atau pimpinan Suraloka *Interactive Zoo* yang memiliki hobi memelihara satwa binatang dan berbagai jenis aneka tumbuhan lalu dikembangkan menjadi sebuah bisnis.

Tabel Jumlah Kunjungan Wisatawan (satuan ribu orang)

Jenis kunjungan	Jumlah / hari
Hari biasa	500
Wekeend	1000
Liburan	2000-4000

Sumber : Wawancara Manager Suraloka *Interactive Zoo*, 2024

Suraloka *Interactive Zoo* memiliki 8 Bagian Area yang mengatur pelayanan dibeberapa area Suraloka *Interactive Zoo* yakni : Operasional, Accounting, Orchid House, Kurator Animal, dan Marketing, kebersihan, dan pengelola tempat bermain, restoran

2. Hasil Analisis

Hasil analisis menunjukkan berdasarkan lima Indikator kualitas pelayanan yang dilakukan penelitian:

2.1 Bukti fisik (*Tangibles*)

Suraloka *Interactive Zoo* menyediakan 10 zona bermain, arcade game, dan playground yang berada dalam kondisi baik. Sarana dan prasarana berupa toilet, parker, mushola dan restoran yang memadai. Fasilitas ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana hiburan, tetapi juga berpotensi besar sebagai media edukasi interaktif bagi pengunjung, terutama anak-anak. Sarana dan Prasarana yang ada di Suraloka *Interaktive Zoo* sudah dikatakan baik dan memenuhi Standar Indikator Kualitas pelayanan. Meskipun demikian masih terdapat permasalahan kebersihan pada kandang kuda, kambing dan kandang burung. Selain itu masih ada masalah perilaku pengunjung yang mmbuang sampah sembarangan dan aksesibilitas yang harus dikomunikasikan dengan jelas di pintu masuk dan website kebun binatang.

2.2 Kehandalan (*Reliability*)

Jadwal pertunjukan satwa telah dilaksnakan tepat waktu, Hal ini menunjukkan komitmen pengelola dalam memberikan pengalaman yang terstruktur dan dapat diandalkan bagi pengunjung. Namun, aspek ketepatan waktu layanan menghadapi tantangan signifikan, terutama dalam hal proses tiket dan manajemen antrean. masalah signifikan terkait konsistensi layanan. Kualitas layanan yang diberikan cenderung mengalami penurunan saat jumlah pengunjung meningkat, terutama selama musim liburan dan akhir pekan. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen zoo belum sepenuhnya siap menghadapi fluktuasi jumlah pengunjung, yang berdampak langsung pada pengalaman wisatawan. Salah satu akar permasalahan yang teridentifikasi adalah ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang komprehensif. Saat ini, SOP hanya disampaikan secara lisan oleh manajer kepada masing-masing divisi. Praktik ini berpotensi menimbulkan inkonsistensi dalam pemahaman dan penerapan standar layanan antar staf, serta menyulitkan proses evaluasi dan peningkatan kualitas layanan secara sistematis. adanya kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki dan penerapannya di lapangan, yang tercermin dari perilaku beberapa pengelola. Ditemukan kasus di mana staf tidak standby di area kandang yang menjadi tanggung jawab mereka atau terlibat dalam aktivitas pribadi saat bertugas. Situasi ini berpotensi menurunkan kualitas pengalaman pengunjung dan mengabaikan aspek keselamatan.

2.3 Daya tanggap (*Responsiviness*)

Pengelola administrasi, kasir pembayaran, dinilai sangat tanggap dan membantu wisatawan dengan cepat. Ini termasuk dalam proses pendaftaran baik online maupun offline, serta proses pembayaran yang efisien. Pengelola kurator binatang dinilai mampu memberikan edukasi dengan baik saat pertunjukan binatang, sesuai dengan harapan pengunjung. Masalah yang muncul terkait dengan setiap wahana yang memerlukan biaya tambahan. Meskipun terdapat beberapa masalah kecil terkait biaya tambahan untuk wahana tertentu, umumnya pelayanan di Suraloka *Interactive Zoo* dinilai positif oleh pengunjung. Masalah bisa diselesaikan dengan Menyediakan

informasi yang jelas, tepat, cepat dan transparan terkait biaya tambahan yang mungkin diperlukan di beberapa wahana, untuk mengurangi ketidaknyamanan atau kejutan bagi pengunjung. meningkatkan pelatihan staf untuk lebih proaktif dalam membantu pengunjung di seluruh area kebun binatang. Menyediakan informasi yang lebih jelas dan transparan mengenai biaya tambahan untuk setiap wahana atau aktivitas. Dan mempertimbangkan penyediaan paket wisata yang lebih inklusif untuk mengurangi kejutan biaya bagi pengunjung. Meningkatkan koordinasi antar departemen untuk mempercepat respon terhadap permintaan khusus pengunjung

2.4 Jaminan (*Assurance*)

Keberadaan poliklinik di dalam Suraloka Interactive zoo adalah langkah yang sangat baik untuk menjaga keselamatan pengunjung. Keluhan tentang keamanan selama kegiatan outbond di Suraloka Interactive Zoo sangat serius dan perlu ditangani dengan cepat oleh pengelola. Meskipun kualitas pelayanan secara umum sudah terpenuhi, keamanan pengunjung, khususnya anak-anak yang berpartisipasi dalam aktivitas seperti outbond, harus menjadi prioritas utama. Pengunjung yang merasa tidak ada keamanan selama anak-anak mereka berpartisipasi dalam outbond adalah isu yang serius. Ini menunjukkan ada kesenjangan dalam pengawasan atau infrastruktur keamanan yang harus segera diperbaiki. Setiap tempat wisata yang menyediakan aktivitas luar ruangan atau wahana bermain harus memiliki prosedur keselamatan yang ketat dan personel yang terlatih untuk mengawasi kegiatan wisatawan terutama anak-anak. Aspek jaminan asuransi belum teridentifikasi secara jelas dalam dokumen yang ada. Oleh karena itu, disarankan agar pihak pengelola menyediakan informasi yang komprehensif mengenai cakupan asuransi untuk pengunjung, guna meningkatkan rasa aman dan kepercayaan mereka. Terkait fasilitas pendukung, keberadaan poliklinik untuk penanganan darurat merupakan langkah positif. Area bermain dan outbond juga tersedia, namun masih memerlukan peningkatan pengawasan. Rekomendasi untuk aspek ini adalah peningkatan fasilitas keamanan di area bermain dan outbond, termasuk penambahan peralatan keselamatan dan sistem pemantauan yang lebih efektif.

2.5 Kepedulian (*Emphaty*)

Komunikasi yang belum baik dan kurangnya perhatian khusus dari pengelola membuat pengunjung merasa ragu, bimbang, dan segan untuk berurusan atau berinteraksi dengan mereka. Adanya jarak antara pengelola dan wisatawan menunjukkan pelayanan dalam hal empati kurang berhasil dilaksanakan. pengelola seharusnya terlibat secara aktif dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat membantu pengunjung mengatasi berbagai kesulitan atau tantangan yang mereka hadapi selama berkunjung. Ini adalah hal yang sangat penting dalam konteks pelayanan wisata. Pengelola yang terlibat secara aktif akan dapat lebih peka terhadap kebutuhan dan keinginan pengunjung. Mereka tidak hanya menyediakan fasilitas dan informasi, tetapi juga memberikan perhatian khusus dan empati dalam menanggapi setiap kebutuhan pengunjung. Perlu meningkatkan jumlah staf yang bertugas di area-area penting, terutama di kandang binatang dan zona bermain, untuk memastikan kehadiran pengelola yang konsisten di seluruh area zoo. Kedua, mengembangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis untuk pelayanan pengunjung, yang akan memberikan panduan jelas bagi staf dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas.

3. Faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Pariwisata Suraloka Interactive Zoo

Adapun factor pendukung diantaranya:

- Indikator Bukti fisik berupa Kandang Binatang Tertata Rapih: Ini menunjukkan perhatian terhadap kebersihan dan kesejahteraan binatang, Tempat Bermain yang Baik Menyediakan fasilitas menarik bagi pengunjung, terutama yang membawa anak-anak, Menambah nilai estetika dan menawarkan pengalaman berbeda bagi pengunjung.
- Kehandalan dalam kualitas Pelayanan Pariwisata Suraloka *Interactive Zoo* yakni pengelola sudah memiliki sertifikasi dan pelatihan- pelatihan binatang setiap tahun
- Pada indikator asuransi / jaminan dala kualitas pelayanan Suraloka *Interactive Zoo* menyediakan poliklinik di Suraloka adalah langkah yang sangat baik untuk memastikan keselamatan dan kesehatan pengunjung. Dengan adanya poliklinik, kecelakaan atau luka yang terjadi di taman rekreasi atau kandang binatang dapat ditangani secara cepat dan efektif.

Factor penghambat diantaranya :

- Adanya masalah terkait pembayaran tambahan di setiap wahana , mengganggu pengunjung karena mereka harus membayar lagi setiap kali ingin menaiki wahana. Ini bisa menjadi masalah jika ada harapan bahwa tiket masuk seharusnya sudah mencakup akses atau menyediakan tiket paket universal sudah termasuk tiket masuk dan seluruh wahana.
- Ditemukan pengelola yang sibuk bermain *handphone* ketika sedang memberikan pelayanan, serta mengobrol,
- Dalam memberikan pelayanan pengelola tidak memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) tertulis sebagai acuan dan pedoman dalam memberikan pelayanan.
- Masih ditemukan beberapa kandang yang kotor dan kurang terawat dan beberapa wisatawan terlihat senang membuang sampah sembarangan.
- Wisatawan tidak mendapatkan informasi yang tepat, ditemukan beberapa pengelola yang tidak berjaga di beberapa kandang.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Pariwisata Suraloka Interactive Zoo, dengan focus pada indikator utama kualitas pelayanan public yaitu: Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian. Berdasarkan analisis data bahwa beberapa aspek indikator kualitas pelayanan belum dikatakan cukup baik, beberapa Indikator belum memenuhi aspek indikator kualitas pelayanan publik. Dikarenakan masih terdapat beberapa masalah yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. adapun upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan : implementasi checklist untuk pemantauan kebersihan, penerapan jadwal kebersihan yang lebih ketat dan teratur dan pembentukan tim audit kebersihan internal. Penyediaan tempat sampah yang memadai dan mudah diakses. Perlu meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan dan keluhan pengunjung. Pengembangan program edukasi interaktif yang lebih beragam, sertifikasi standar pelayanan dan pengelolaan kebun binatang. Suraloka Interactive Zoo perlu mempertimbangkan perluasan area dan penambahan koleksi satwa.

REFERENSI

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). [http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DI%20BIDANG%20PENDIDIKAN.pdf)
- Fatahillah, Y. F., Hanifah, Rachmananiar isti, A., & Arrasy a, A. (2021). *Buku tren pariwisata 2021*. https://api2.kememparekraf.go.id/storage/app/resources/Buku_Tren_Pariwisata_2122_825b87ea0f.pdf
- Maryati, & Khoiri.M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Time Universe Studio. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 542–550.
- Maulida, K., Idris, A., & Erawan, E. (2018). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (KARTU TANDA PENDUDUK DAN KARTU KELUARGA) DI KANTOR KELURAHAN AIR PUTIH KOTA SAMARINDA. In *eJournal Administrasi Negara* (Vol. 6, Issue 4).
- Mulyono, I. T., Mukodi, M., & Mustofa, A. (2021). Pengalaman Belajar Peserta Didik Dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia Masa Pandemi Covid-19 Di SMK N 1 Sudimoro. *STKIP PGRI Pacitan*, 2021. <http://repository.stkippacitan.ac.id/id/eprint/509>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>

- Rianto, fajar. (2023). *Tingkatkan Kualitas Destinasi Wisata, Kemenparekraf Tambah Sarana di Wisata Kaliurang*. Times Indonesia. https://timesindonesia.co.id/peristiwa-daerah/454293/tingkatkan-kualitas-destinasi-wisata-kemenparekraf-tambah-sarana-di-wisata-kaliurang#google_vignette
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Țițu, M. A., Răulea, A. S., & Țițu, Ș. (2016). RETRACTED: Measuring Service Quality in Tourism Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 221, 294–301. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.118>