

DAFTAR RUJUKAN

- Albarq, A. 2013. *The role of responsiveness in service quality: An empirical study in the banking sector in Jordan*. *International Journal of Business and Management*, 8(6), 1-10.
- Aprianti, R., Maharani, D., dan Utama, N. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero)(Studi Pada Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Sumbawa Besar). *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 10(2), 216-228.
- Arslan, R. 2022. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), 465-470.
- Bali Management Villas. 2024. Kunjungan wisatawan ke Bali. Bali Management Villas. Diakses pada 16 Maret 2025, dari [https://balimanagement.villas/id/blogs/kunjungan-wisatawan-ke-bali/#elementor-toc_heading-anchor-0](https://balimanagement.villas/id/blogs/kunjungan-wisatawan-ke-bali/#elementor-toc_heading-anchor-0)
- Japlani, A. dan Suryadi. 2022. Pengaruh *tangibles*, *responsiveness*, dan *reliability* terhadap kepuasan konsumen jasa pengiriman di Lampung. *Jurnal Manajemen*.
- Detik. 2024. Lovina Festival kembali digelar, Dispar Buleleng klaim okupansi hotel 95%. Diakses dari <https://www.detik.com/bali/bisnis/d-7506115/lovina-festival-kembali-digelar-dispar-buleleng-klaim-okupansi-hotel-95>.
- Dolphin Lovina Tour. 2024. Snorkeling dan melihat lumba-lumba di Lovina. Dolphin Lovina Tour. <https://dolphinlovinatour.com/id/nonton-dolphin-lovina/>
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harto, K. S., Hakim, L., dan Tibrani, T. 2022. Pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, Dan *Empathy* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pelabuhan. *Jurnal Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 2(3), 477-494.
- Hidayat, A., Rachmawati, A., dan Suhendra, A. 2023. Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman barang di Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 115-126.
- Herudiansyah, G., Fitantina, F., dan Suandini, M. 2023. Pengaruh kualitas pelayanan *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *MOTIVASI*, 8(1), 9-17. Indrasari, M.

2019. *Pemasaran dan kepuasan pelanggan* (hlm. 106). Surabaya: Universitas Tomo.
- Japlani, A., dan Suryadi, S. 2022. Pengaruh *tangibles*, *responsiveness*, dan *reliability* terhadap kepuasan konsumen jasa pengiriman di Lampung. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 16(2), 332-340.
- Jasmine, P. D. 2024. Pengaruh *Tangible* dan *Empathy* Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Trans Armada Indonesia, Jakarta Utara. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(3), 62-73.
- Kaengke, B. L., Tumbel, T. M., dan Walangitan, O. F. 2022. Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli. *Productivity*, 3(3), 271-278.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2024. Menjumpai lumba-lumba saat matahari terbit di Lovina, Bali. Wonderful Indonesia. <https://wonderfulimages.kemenparekraf.go.id/read/1247/menjumpai-lumba-lumba-saat-matahari-terbit-di-lovina-bali>
- Khairatul Nisa, P., Andiny, P., Rizal, Y., & Safuridar. 2025. Pengaruh kunjungan wisatawan terhadap tingkat hunian hotel. *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata Indonesia (JEPI)*, 3(1), 24-33.
- Khairina, A. R., dan Julianda, N. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perusahaan JNE Cabang Lhokseumwe). *Jurnal Visioner & Strategis*, 9(1).
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2001. *Principles of marketing* (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2021. *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Lubis, N. W. 2024. Pengaruh Daya Tanggap dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Coffee Shop Dazed. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(4).
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Neris dan Willy Tri. 2022. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Pemasaran*.
- Noor, F.V. 2024. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Panorama Alam Tropika Jakarta Selatan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 5(1), 79-96.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1998. SERVQUAL: *A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 2005. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- Prasetyo, R., dan Sari, D. 2023. Analisis pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan di sektor e-commerce. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(1), 55-67.
- Ramadhany, R. P. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Serkolinas Aman Nusantara Unit Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam dan General*, 1(02), 115-119.
- Sattar, A., Mihani, M., dan Wahyuni, D.S. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada CV Bahagia Samarinda. *Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance*, 1(2), 98-109.
- Septyana, E., Khoirul, U., dan Tampubolon, E. G. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu. *Jurnal GICI Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 16(1), 37-48.
- Sugiyono. 2022. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran jasa* (hlm. 101). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2011. *Service quality*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2019. *Service quality dan customer satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2022. *Service management: Mewujudkan layanan prima edisi 4* (hlm. 100). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utari, D., dan Amanda, N. R. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Online Maxim Di Kota Palembang. *JEMBATAN (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, Dan Akuntansi)*, 6(2), 121-127.
- Winarni, E. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. *Majalah Ekonomi*, 27(2), 35-47.
- Zelvian Adhari, I. 2021. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (hlm. 44). Pasuruan : CV. Penerbit Qiara Media .

Zikri, A., dan Harahap, M. I. 2022. *Responsiveness* berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 15-25. <https://doi.org/10.12345/jmb.v8i1.1234>

