

## PENYULUHAN SERVICE EXCELLENCE DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN WISATA ALAM GUNUNG DAGO PARUNG PANJANG

Vera Simamora<sup>1</sup>, Triandi Pradana<sup>2</sup>, Neswa Kovalenko<sup>3</sup>, Familia Vanit<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Pariwisata, Universitas Matana, Tangerang, Indonesia

[vera.simamora@matanauniversity.ac.id](mailto:vera.simamora@matanauniversity.ac.id)

[triandi.pradana@matanauniversity.ac.id](mailto:triandi.pradana@matanauniversity.ac.id)

[neswa.kovalenko@student.matanauniversity.ac.id](mailto:neswa.kovalenko@student.matanauniversity.ac.id)

[familia.vanit@student.matanauniversity.ac.id](mailto:familia.vanit@student.matanauniversity.ac.id)

### Abstract

This community service activity was initiated in response to the expressed needs of the local partner, namely the management of Gunung Dago Nature Tourism, Parung Panjang. Based on preliminary discussions with the management, it was identified that while the number of tourist visits has been increasing, this growth has not been matched by the human resource capacity to deliver services in accordance with tourism standards. The partner indicated an urgent need to enhance the capacity of local tourism actors, particularly in understanding and applying the principles of service excellence. Furthermore, the partner acknowledged a lack of awareness in delivering quality service, especially in handling visitor complaints. Key aspects such as responsiveness, empathy, and professional appearance (*grooming*) have not yet been prioritized in daily service practices. This situation has contributed to low visitor satisfaction and suboptimal destination image. Accordingly, this program aimed to equip tourism personnel with essential knowledge and skills in delivering excellent service through participatory approaches, including education and training. The implementation method consisted of three main stages: (1) preparation, involving coordination, material development, and preliminary survey; (2) a service excellence workshop focused on communication and service ethics; and (3) interactive training through simulations and role-playing. A total of 10 participants were involved, selected based on their direct roles in the destination's service chain. Evaluation was conducted using a mixed-methods approach, combining pre- and post-tests (quantitative) with direct observation and feedback (qualitative). The results indicated a significant improvement in participants' cognitive understanding and service skills. Most participants demonstrated higher test scores and positive behavioral changes, including more courteous, responsive, and communicative service. The tourism management expressed satisfaction with the program and committed to implementing improved service standards. This activity contributes practically to community empowerment and theoretically to the development of participatory training models in tourism-based community service programs.

**Keywords:** Service excellence, Service quality, Gunung Dago Nature Tourism

### Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan nyata dari mitra, yakni pengelola Wisata Alam Gunung Dago, Parung Panjang. Berdasarkan hasil diskusi awal dengan pihak pengelola, teridentifikasi bahwa terjadi peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, namun hal tersebut belum diimbangi dengan kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pariwisata. Mitra menyampaikan bahwa mereka sangat membutuhkan peningkatan kapasitas pelaku wisata lokal, khususnya dalam hal pemahaman dan penerapan prinsip pelayanan prima (*service excellence*). Selain itu, mitra juga mengungkapkan bahwa masih terdapat keterbatasan dalam kesadaran memberikan layanan yang berkualitas, terutama dalam menangani keluhan wisatawan. Aspek-aspek penting seperti responsivitas, empati, serta penampilan diri (*grooming*) belum menjadi perhatian utama dalam praktik pelayanan sehari-hari. Hal ini berdampak pada rendahnya kepuasan pengunjung dan belum optimalnya citra destinasi. Oleh karena itu, kegiatan ini bertujuan untuk membekali para pelaku wisata dengan pengetahuan dan keterampilan dasar dalam memberikan pelayanan prima melalui pendekatan penyuluhan dan pelatihan partisipatif. Metode pelaksanaan terdiri dari tiga tahap utama, yakni: (1) tahap persiapan yang mencakup koordinasi, penyusunan materi, dan survei awal; (2) tahap penyuluhan

mengenai konsep pelayanan prima, komunikasi efektif, serta etika melayani; dan (3) tahap pelatihan interaktif melalui simulasi dan roleplay. Sebanyak 10 peserta dilibatkan berdasarkan peran mereka dalam rantai pelayanan destinasi. Evaluasi dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui pre-test dan post-test, serta pendekatan kualitatif melalui observasi langsung dan pengumpulan umpan balik dari peserta dan pengelola. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam aspek kognitif dan keterampilan pelayanan. Mayoritas peserta mengalami kenaikan skor evaluasi dan menunjukkan perubahan perilaku pelayanan yang lebih ramah, responsif, dan komunikatif. Pengelola wisata juga menyampaikan apresiasi terhadap kegiatan ini dan menyatakan komitmen untuk menerapkan standar layanan yang lebih profesional. Kegiatan ini memberikan kontribusi praktis bagi pemberdayaan masyarakat pelaku wisata, sekaligus kontribusi teoritik dalam pengembangan model pelatihan berbasis partisipasi dalam pengabdian kepada masyarakat di sektor pariwisata.

**Kata Kunci:** Pelayanan Prima, Kualitas Layanan, Gunung Dago

### Pendahuluan

Menurut data dari World Travel & Tourism Council (WTTC, 2024), sektor pariwisata merupakan salah satu penggerak utama perekonomian di Indonesia yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan daerah maupun nasional. Seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap wisata alam, berbagai destinasi wisata lokal mulai bermunculan dan menunjukkan potensi yang menjanjikan. Salah satu kawasan wisata yang tengah berkembang adalah wisata alam Gunung Dago Parung Panjang. Kawasan ini resmi dibuka pada 1 Januari 2019 dan kini dikelola oleh masyarakat setempat melalui Lembaga Masyarakat Desa Hutan (LMDH), setelah sebelumnya merupakan lahan milik Perhutani yang telah diserahkan pengelolannya (Simamora, 2023).

Setiap bentuk usaha di sektor jasa memerlukan konsumen agar terjadi sirkulasi atau perputaran keuangan melalui pemanfaatan produk atau layanan yang ditawarkan oleh berbagai jenis industri. (Mufid, 2019; Rahmayanti, 2020). Dalam melayani pelanggan, perusahaan harus memberikan pelayanan terbaik agar konsumen tetap setia dan puas dalam menggunakan, mengonsumsi dan mempercayai produk yang dipakainya. Upaya dalam memberikan pelayanan terbaik dapat diwujudkan dengan menerapkan *service excellent* yang menonjolkan

Salah satu aspek yang cukup menonjol di wisata alam gunung Dago adalah belum optimalnya kualitas pelayanan kepada para wisatawan. Berdasarkan hasil observasi dan komunikasi dengan pihak pengelola serta masyarakat sekitar, ditemukan bahwa sebagian besar pelaku wisata masih belum memahami secara menyeluruh konsep pelayanan prima (*service excellence*). Hal ini mencakup cara menyambut tamu dengan ramah, memberikan informasi secara akurat, menangani keluhan secara profesional, hingga menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan bagi wisatawan. Padahal, dalam industri pariwisata modern, kualitas pelayanan menjadi faktor penentu dalam membentuk citra destinasi serta mendorong loyalitas pengunjung. Wisatawan masa kini tidak hanya mencari keindahan alam, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang nyaman, bersih, aman, dan menyenangkan.

Secara umum, mutu pelayanan menggambarkan sejauh mana suatu organisasi atau individu dapat memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan atau pengguna jasa (Furqoni, 2014; Listiani, 2011). Penelitian terdahulu telah banyak menunjukkan bahwa kualitas layanan, *service excellent* sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung dan loyalitas pengunjung. Riyanto (2024) mengemukakan dalam penelitiannya, bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Dalam penelitian Supriyanto (2019) Pelayanan Prima (*Service Excellence*) yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian-penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa kualitas layanan atau pelayanan prima (*service excellence*) memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pengunjung dan menumbuhkan loyalitas mereka. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan pengunjung merasa puas dan ingin kembali lagi di masa depan. Dalam hal tersebut,

menekankan pentingnya memberikan pelayanan terbaik sebagai strategi utama dalam meningkatkan kepuasan dan mempertahankan pengunjung atau pelanggan dalam jangka panjang.

Permasalahan yang kerap ditemui di kalangan pengelola wisata atau petugas wisata adalah rendahnya kapasitas sumber daya manusia dalam mengenali dan memanfaatkan potensi daya tarik wisata yang ada. Padahal, potensi tersebut dapat menjadi sumber pendapatan dan berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan serta menopang perekonomian lokal (Pradana, 2023). Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam aspek pelayanan menjadi kebutuhan yang mendesak bagi destinasi seperti Gunung Dago, agar mampu bersaing dengan destinasi wisata lain yang lebih dahulu berkembang. Dalam konteks tersebut, pengabdian kepada masyarakat melalui program Pelatihan *Service Excellence* dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di wisata alam Gunung Dago, Parung Panjang menjadi bentuk kontribusi nyata dari dunia akademik untuk menjawab kebutuhan tersebut. Program pelatihan ini bertujuan untuk membekali para pelaku wisata baik itu pengelola, pemandu lokal, penjaga pos, maupun warga yang terlibat dalam aktivitas pendukung pariwisata dengan pengetahuan dan keterampilan dasar dalam memberikan pelayanan yang unggul.

Pelayanan prima (*service excellence*) juga memiliki konsep penting dalam berbagai industri, yang bertujuan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan (Yuliana *et al*, 2024). Latar belakang pelayanan prima mencakup berbagai faktor yang mendorong organisasi untuk mengadopsi standar layanan tinggi. Berikut adalah beberapa aspek yang membentuk latar belakang pelayanan prima:

1. Persaingan yang Meningkat
2. Ekspektasi Pelanggan yang Lebih Tinggi
3. Kemajuan Teknologi
4. Globalisasi
5. Reputasi dan Citra Merek
6. Peningkatan Loyalitas Pelanggan
7. Keuntungan Finansial Jangka Panjang

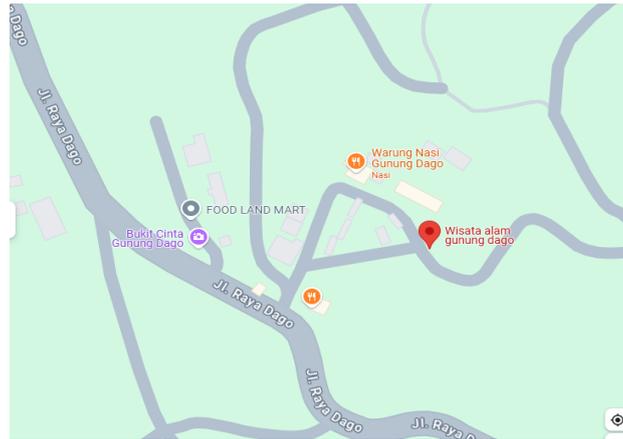
Pelaksanaan kegiatan penyuluhan mengenai peningkatan kualitas layanan prima bagi pengelola wisata alam Gunung Dago diharapkan mampu memberikan kontribusi positif serta menghasilkan dampak yang konstruktif terhadap pengelolaan objek wisata tersebut. Materi pelatihan mencakup pemahaman tentang konsep *service excellence*, tujuan *service excellence*, kualitas layanan, penanganan keluhan wisatawan, serta simulasi layanan berbasis studi kasus. Pelatihan ini juga mendorong peserta untuk merefleksikan peran mereka sebagai wajah dari destinasi, sehingga mereka memiliki rasa tanggung jawab dan kebanggaan dalam memberikan layanan terbaik. Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan akan terjadi peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh di wisata alam Gunung Dago Bogor.

Dalam jangka panjang, layanan yang prima (*service excellence*) akan mendorong terciptanya pengalaman wisata yang positif, meningkatkan kepuasan pengunjung, memperkuat citra destinasi, dan akhirnya berdampak pada peningkatan kunjungan wisatawan serta pertumbuhan ekonomi lokal yang berkelanjutan. Lebih dari itu, kegiatan ini juga diharapkan dapat menjadi model sinergi antara perguruan tinggi, masyarakat, dan pemerintah daerah dalam membangun pariwisata berbasis pemberdayaan masyarakat dan peningkatan kualitas sumber daya manusia..

### **Metode Pelaksanaan**

#### **1. Tempat dan Waktu**

Kegiatan dilaksanakan di kawasan wisata alam Gunung Dago, yang terletak di Kecamatan Parung Panjang, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat. Kawasan ini dikenal sebagai destinasi wisata berbasis alam dengan potensi wisatawan lokal yang terus meningkat, namun masih menghadapi tantangan dalam aspek kualitas pelayanan. Kegiatan ini dilaksanakan selama dua hari, yaitu pada tanggal 10–11 Mei 2025, dengan rangkaian kegiatan dimulai dari sesi pembukaan, penyuluhan, pelatihan, hingga evaluasi akhir



**Gambar 1.** Lokasi Kegiatan

## 2. Khalayak Sasaran /Mitra Kegiatan

Kegiatan pengabdian ini menasar kelompok-kelompok yang memiliki keterlibatan langsung dalam aktivitas pelayanan wisata di kawasan Gunung Dago, Parung Panjang. Khalayak sasaran utama terdiri dari pengelola wisata alam Gunung Dago, petugas layanan dan staf lapangan, serta masyarakat sekitar yang berperan aktif dalam kegiatan pariwisata, seperti pedagang, pemandu lokal, dan pengelola fasilitas umum. Penentuan khalayak dilakukan melalui pendekatan langsung kepada pengelola kawasan dan tokoh masyarakat setempat. Melalui diskusi dan observasi awal, tim pelaksana mengidentifikasi individu-individu yang memiliki peran strategis dalam rantai pelayanan wisata, seperti penjaga pintu masuk, penyedia jasa informasi, pedagang makanan/minuman, hingga pihak yang bertugas menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan. Pendekatan partisipatif ini dilakukan agar kegiatan penyuluhan dan pelatihan dapat lebih tepat sasaran dan memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan wisata di lokasi tersebut.

## 3. Metode Pengabdian

Metode pengabdian yang digunakan dalam kegiatan ini disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan peningkatan kualitas pelayanan di kawasan wisata alam Gunung Dago. Kegiatan dilaksanakan melalui tiga tahapan utama, yaitu: persiapan, penyuluhan, dan pelatihan interaktif. Pada tahap persiapan, dilakukan koordinasi awal dengan mitra kegiatan, khususnya pengelola wisata dan tokoh masyarakat setempat, guna memperoleh pemahaman bersama mengenai kebutuhan lapangan dan tujuan kegiatan. Selain itu, tim pelaksana menyusun materi penyuluhan dan pelatihan yang disesuaikan dengan konteks lokal, serta melakukan survei awal untuk mengidentifikasi kondisi aktual pelayanan di kawasan wisata. Tahap kedua berupa penyuluhan, yang berfokus pada pemberian materi mengenai konsep *service excellence* dan pentingnya kualitas pelayanan dalam sektor pariwisata. Materi penyuluhan mencakup pemahaman tentang perilaku pelayanan prima, dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung, serta implikasinya terhadap citra destinasi wisata.

Tahap terakhir adalah pelatihan interaktif, yang dirancang untuk memperkuat pemahaman peserta melalui pendekatan partisipatif. Dalam sesi ini, peserta dilibatkan dalam simulasi situasi pelayanan, studi kasus, dan kegiatan *roleplay* yang merefleksikan kondisi nyata di lapangan. Pendekatan tersebut diharapkan dapat mendorong transformasi perilaku pelayanan ke arah yang lebih proaktif, ramah, dan berorientasi pada kepuasan pengunjung, sebagai bagian dari upaya meningkatkan daya saing destinasi wisata berbasis masyarakat.

## 4. Indikator Keberhasilan

Untuk mengukur tingkat keberhasilan kegiatan pengabdian ini, digunakan sejumlah indikator yang bersifat terukur dan relevan dengan tujuan program. Indikator tersebut mencakup aspek kognitif, partisipatif, keterampilan praktis, serta komitmen kelembagaan.

- a. Peningkatan Pengetahuan Peserta
- b. Tingkat Partisipasi Peserta

- c. Kemampuan Praktis dalam Memberikan Layanan
- d. Komitmen Mitra atau Pengelola Wisata

### Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di kawasan wisata Gunung Dago menunjukkan hasil yang positif dan sesuai dengan tujuan program. Berdasarkan hasil pre-test dan post-test, terjadi peningkatan yang signifikan dalam pemahaman peserta mengenai prinsip-prinsip *service excellence*. Keberhasilan program ini diukur melalui beberapa indikator utama. Pertama, peningkatan pengetahuan peserta mengenai prinsip *service excellence*, yang dinilai melalui perbandingan hasil pre-test dan post-test.

No	Nama Peserta	Nilai Pre-test	Nilai Post-Test	Keterangan
1	Pipih Kurnia	55	80	Meningkat
2	Akam	60	85	Meningkat
3	Jaji	50	78	Meningkat
4	Ahmad Ripai	65	88	Meningkat
5	Siti Nur azizah	58	82	Meningkat
6	Nayia	62	84	Meningkat
7	Acan	53	77	Meningkat
8	Abdul Fari	59	83	Meningkat
9	Siti Chaerunnisa	61	86	Meningkat
10	Nurul Fauziah	53	77	Meningkat

Kenaikan skor dalam evaluasi ini mencerminkan peningkatan pemahaman konseptual peserta terhadap pentingnya pelayanan prima dalam konteks kepariwisataan. Indikator kedua adalah tingkat partisipasi aktif peserta selama sesi pelatihan dan simulasi. Keterlibatan aktif ini menjadi tolok ukur keberhasilan pendekatan interaktif yang digunakan dalam proses pelatihan, serta mencerminkan motivasi dan antusiasme peserta dalam mengembangkan keterampilan pelayanan. Terakhir, adanya komitmen dari pihak pengelola untuk menerapkan standar pelayanan baru secara berkelanjutan. Pengelola wisata juga menyampaikan umpan balik yang sangat positif dan menyatakan kepuasan terhadap pelaksanaan kegiatan ini, khususnya karena materi yang disampaikan dianggap relevan dan aplikatif terhadap kebutuhan di lapangan. Sebagian besar peserta mengalami kenaikan skor sebesar 20–30 poin dari sebelum hingga sesudah pelatihan, yang mencerminkan efektivitas penyampaian materi dalam meningkatkan aspek kognitif peserta.

Selain peningkatan pengetahuan, partisipasi aktif peserta selama sesi pelatihan dan simulasi juga menunjukkan antusiasme yang tinggi. Para peserta tampak terlibat secara aktif dalam diskusi, simulasi pelayanan, serta roleplay yang menuntut penerapan keterampilan komunikasi, keramahan, dan sikap proaktif. Keterlibatan ini mengindikasikan bahwa metode pelatihan yang digunakan mampu membangun kesadaran praktis mengenai pentingnya pelayanan prima dalam konteks wisata berbasis masyarakat.

Observasi langsung selama pelatihan mengungkap bahwa sebagian besar peserta telah mampu menampilkan sikap pelayanan yang lebih baik, termasuk dalam hal menyambut pengunjung dengan sopan, memberikan informasi dengan jelas, serta menjaga etika komunikasi yang positif. Hal ini menunjukkan adanya perubahan perilaku pelayanan, setidaknya dalam konteks pelatihan. Lebih lanjut, umpan balik yang diberikan oleh pengelola wisata juga memperkuat keberhasilan kegiatan. Pihak pengelola menyatakan sangat puas terhadap materi dan metode yang digunakan, serta menilai bahwa kegiatan ini relevan dengan kebutuhan lapangan, terutama dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia lokal yang terlibat dalam pelayanan wisata. Pengelola juga menyampaikan komitmennya untuk menerapkan beberapa prinsip layanan yang telah dipelajari, seperti standarisasi sapaan, peningkatan kebersihan, dan pembentukan etika pelayanan dasar.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa penyuluhan dan pelatihan *service excellence* mampu memberikan dampak positif baik secara pengetahuan maupun sikap pelayanan. Kegiatan ini juga menegaskan pentingnya pendekatan berbasis masyarakat dalam peningkatan mutu pelayanan di destinasi wisata alam, yang pada gilirannya akan mendukung daya saing pariwisata lokal secara berkelanjutan.



**Gambar 2.** Pemaparan materi kegiatan

### **Kesimpulan dan Saran**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berhasil memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan pemahaman dan keterampilan pelaku wisata di kawasan Gunung Dago, khususnya dalam menerapkan prinsip *service excellence*. Materi yang disampaikan mencakup konsep dasar pelayanan prima (*service excellent*), indikator dan dimensi kualitas layanan, tujuan serta prinsip-prinsip utama dalam pelayanan wisata, hingga teknik penanganan keluhan pengunjung secara efektif. Hal baru yang dihadirkan dalam kegiatan ini adalah pendekatan pelatihan berbasis simulasi interaktif, yang memungkinkan peserta untuk mempraktikkan langsung skenario pelayanan dalam konteks wisata alam. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis, tetapi juga memperkuat sikap profesionalisme dalam memberikan pengalaman wisata yang berkesan bagi pengunjung. Manfaat utama bagi pengelola wisata gunung Dago adalah meningkatnya kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan dalam mendukung kepuasan dan loyalitas pengunjung, yang secara tidak langsung juga berdampak pada keberlanjutan ekonomi lokal. Dari sisi kontribusi teoritik, kegiatan ini mendukung literatur mengenai penguatan kapasitas layanan wisata berbasis masyarakat melalui pendekatan edukatif-partisipatif. Sebagai rekomendasi, kegiatan sejenis sebaiknya dilaksanakan secara berkelanjutan dengan ruang lingkup yang lebih luas, mencakup aspek manajemen destinasi, digitalisasi layanan, dan strategi promosi. Pelibatan lebih intensif dari unsur pemerintah daerah dan pelaku industri juga penting untuk memperkuat keberlanjutan dampak kegiatan.

### **Ucapan Terimakasih**

Pelaksana kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pengelola wisata alam Gunung Dago, Parung Panjang, serta seluruh masyarakat setempat yang telah menjadi mitra dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini. Dukungan dan keterbukaan dari mitra sangat berperan dalam kelancaran pelaksanaan program, khususnya dalam proses koordinasi, penyuluhan, dan pelatihan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Universitas Matana selaku lembaga penyanggah dana melalui program hibah internal, yang telah memberikan dukungan pembiayaan dan fasilitas yang memungkinkan kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik. Semoga kegiatan ini dapat memberikan manfaat berkelanjutan bagi masyarakat mitra serta menjadi kontribusi nyata dalam pelaksanaan tridarma perguruan tinggi.

### **Referensi**

- Furqoni, M. (2014). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Publika*, 2(3).
- Listiani, T. (2011). Manajemen Kinerja, Kinerja Organisasi Serta Implikasinya Terhadap Kualitas Pelayanan Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 8(3), 06-06.
- Mufid, M. 2019. *Etika dan Filsafat Komunikasi*. Jakarta. Kencana Prenada Media.
- Pradana, T., Dimas, V., & Pratasia, E. (2023). *Penyuluhan penerapan Sapta Pesona pada wisata alam Gunung Dago, Parung Panjang Bogor*. *Ihsan: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 182–189. <https://doi.org/10.30596/ihsan.v5i2.15591>
- Rahmayanti, Nina. 2020. *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty)*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Riyanto, A., Maria, A. D., Yuliamir, H., & Rahayu, E. (2024). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan dan Fasilitas di Hotel Berbintang Tiga Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 7(1). <https://doi.org/10.46576/jbc.v10i1.6213>
- Simamora, V. I. J., Ruth, R., & Zai, Y. M. I. (2024). Pengaruh Fasilitas dan Penyelenggaraan Event Terhadap Minat Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening di Objek Wisata Gunung Dago Bogor Jawa Barat. *Media Bina Ilmiah*, 18(6), 1457-1468. DOI: <https://doi.org/10.33758/mbi.v18i6>.
- Muhammad Supriyanto. (2019). Service Excellence, Dampak dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Epicheirisi: Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran Dan Kesekretariatan*, 3(1), 16–22. <https://doi.org/10.32486/epicheirisi.v3i1.462>
- World Travel & Tourism Council. (2024, 28 Juni). *Indonesia's booming travel & tourism to support more than 12.5 million jobs*.
- Yuliana, A., Yulianti, O., Wijaya, E., Sudarsono, A., & Putri, L. (2024). Penyuluhan Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima Pada Toko Baju Tulip Bengkulu. *Jurnal Dehasen Untuk Negeri*, 3(2), 177–182. <https://doi.org/10.37676/jdun.v3i2.6272>