

PAPER NAME

**LAMPIRAN JURNAL 02.pdf**

AUTHOR

**Hendra Syaputra**

WORD COUNT

**4495 Words**

CHARACTER COUNT

**28735 Characters**

PAGE COUNT

**16 Pages**

FILE SIZE

**234.4KB**

SUBMISSION DATE

**Jun 20, 2023 9:33 AM GMT+7**

REPORT DATE

**Jun 20, 2023 9:34 AM GMT+7****● 25% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- Crossref database

**● Excluded from Similarity Report**

- Internet database
- Crossref Posted Content database
- Publications database
- Manually excluded sources

## **PENGARUH TANGIBLE DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA WISATA RELIGI WALISONGO DI PULAU JAWA**

**Hendra Syahputra**

*Universitas Abdurachman Saleh Situbondo*

Email: hendrafeb16@gmail.com

### **Abstract**

*Wali Songo is the nine historic figures who participated in the spread of Islamic teachings on the island of Java. The guardians not only spread the religion of Islam alone, but also actively build progress for the local community through the field of reading and writing education, cultural arts, and the planting of wisdom that comes from the teachings of Islam. The tomb of the Wali Songo is now used as a religious tourism activity through the grave pilgrimage activities. Almost every tomb that there Wali Songo always crowded by people from around the archipelago. The purpose of this research is to know: 1) tangible influence to satisfaction of tourist tourism of walisongo religion, 2) influence of facility to satisfaction of tourist visit of walisongo religion, 3) tangible influence and facility simultaneously to the satisfaction of religious tourism visitor walisongo. This type of research is a quantitative research with a population of tourists visiting religius tourism walisongo. The number of samples in this study amounted to 45 samples. Data analysis technique used multiple regression analysis with SPSS program.*

**Keywords: Tangible, Facilities, Satisfaction, Multiple Regression Analysis, Walisongo**

### **Abstrak**

*Wali Songo adalah sembilan tokoh bersejarah yang turut serta menyebarkan ajaran Islam di pulau Jawa. Para wali tidak hanya menyebarkan agama Islam saja, tetapi juga aktif membangun kemajuan bagi masyarakat setempat melalui bidang pendidikan baca tulis, seni budaya, dan penanaman kearifan yang bersumber dari ajaran Islam. Makam Wali Songo kini digunakan sebagai kegiatan wisata religi melalui kegiatan ziarah kubur. Hampir setiap makam Wali Songo yang ada selalu ramai dikunjungi oleh orang-orang dari seluruh nusantara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) pengaruh nyata terhadap kepuasan wisata religi walisongo, 2) pengaruh fasilitas terhadap kepuasan kunjungan wisata religi walisongo, 3) pengaruh nyata dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pengunjung wisata religi. walisongo. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan populasi wisatawan yang berkunjung ke wisata religi walisongo. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 45 sampel. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan program SPSS.*

**Kata kunci: Tangible, Fasilitas, Kepuasan, Analisis Regresi Berganda, Walisongo**

## A. PENDAHULUAN

53

Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk Muslim terbesar di dunia. Untuk itu banyak sekali permintaan mengenai kebutuhan umat Islam di Indonesia. Mulai dari kebutuhan busana muslim, makanan halal hingga kebutuhan destinasi wisata religi Islam di Indonesia. Wisata religi menjadi perjuangan yang sangat penting untuk dibahas oleh para ulama, ekonom, humanis, bahkan akademisi. Fenomena ini erat kaitannya dengan masyarakat Indonesia karena melihat budaya masyarakat yang kental dengan mistisisme.

Wali Songo adalah sembilan tokoh bersejarah yang turut serta menyebarkan ajaran Islam di pulau Jawa. Para wali tidak hanya menyebarkan agama Islam saja, tetapi juga aktif membangun kemajuan bagi masyarakat setempat melalui bidang pendidikan baca tulis, seni budaya dan penanaman kearifan yang bersumber dari ajaran Islam. Banyak bangun-bangun yang dilakukan oleh para wali sebagai salah satu bentuk siaran Islam. Namun setelah Wali Songo meninggal dunia, sebagai orang yang ingin mengenang jasa-jasanya membangun sebuah tempat pemakaman yang megah dan megah untuk para wali tadi. Makam Wali Songo kini digunakan sebagai kegiatan wisata religi melalui kegiatan ziarah kubur.

Pariwisata merupakan salah satu industri kunci dalam perekonomian bangsa dan perekonomian masyarakat lokal. Wisata ekonomi akan sangat bermanfaat bagi masyarakat jika didukung oleh kualitas lingkungan, destinasi yang bersih, iklim yang bersahabat, masyarakat yang ramah, dan kerukunan multikultural. Destinasi seringkali kesulitan mempertahankan posisinya sebagai destinasi wisata pilihan, sehingga jumlah kunjungan ke destinasi dan permintaan penginapan menurun, sehingga bermunculan destinasi dan perhotelan baru yang menawarkan harga lebih murah dengan fasilitas berkualitas tinggi. Salah satu dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan dalam keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata atas jasa yang diberikan oleh pembeli jasa, misalnya bukti fisik seperti gedung dan lain-lain. Fasilitas merupakan salah satu komponen produk wisata yang sangat dibutuhkan wisatawan ketika mengunjungi suatu destinasi.

Medlik dan Middleton (1973) mencatat bahwa produk pariwisata dianggap sebagai campuran dari tiga komponen utama yaitu daya tarik tempat, fasilitas di destinasi dan aksesibilitas destinasi. Middleton dan Clarke (2001) menunjukkan bahwa ada lima komponen utama dalam produk pariwisata secara keseluruhan, yaitu: daya tarik tempat dan lingkungan, fasilitas tempat dan layanan, aksesibilitas tempat, deskripsi tempat dan harga. Pelayanan yang berkualitas memegang peranan penting dalam pariwisata dengan meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan (Al-Ababneh, 2013).

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta

pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan;
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah;

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Hingga saat ini terdapat dua model generik paling populer untuk mengukur kualitas layanan *offline*. *Total Perceived Quality Model* (TPQM) dan *SERVQUAL*. TPQM yang dikembangkan oleh Gronroos (1984, 1990) menguraikan kualitas layanan ke dalam dua dimensi pokok. Pertama, *technical quality (outcome dimension)* berkaitan dengan kualitas output layanan yang dipersepsikan pelanggan. Komponen ini dapat dijabarkan lagi menjadi tiga tipe: *search quality* (unsur layanan yang dapat dievaluasi sebelum dibeli, misalnya harga), *experience quality* (hanya bisa dievaluasi setelah dikonsumsi, contohnya ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan kerapian hasil), serta *credence quality* (sukar dievaluasi pelanggan sekalipun layanan telah dikonsumsi, misalnya kualitas operasi bedah otak).

Dimensi kedua, *functional quality (process-related dimension)*<sup>31</sup> berkaitan dengan kualitas cara penyampaian layanan atau menyangkut proses transfer kualitas teknis, output atau hasil akhir kepada pelanggan. Contohnya meliputi aksesibilitas mesin ATM, restoran atau konsultan bisnis, penampilan dan perilaku pramusaji, teller bank, pemandu wisata, supir bis, atau pramugari, serta cara setiap karyawan menjalankan tugas mereka serta apa saja yang mereka ucapkan. Selain itu, *functional quality* juga dipengaruhi kehadiran pelanggan lain yang pada waktu bersamaan sama-sama mengkonsumsi layanan. Mereka bisa menyebabkan antrian panjang atau mengganggu pelanggan tertentu, namun di lain pihak, mereka bisa pula mempengaruhi terciptanya suasana interaksi pembeli-penjual yang menyenangkan. Bila dibandingkan dengan *technical quality*, dimensi *functional quality* umumnya dipersepsikan secara subyektif dan tidak bisa dievaluasi subyektif *technical quality*.

Sementara itu, model SERVQUAL dirumuskan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994) berdasarkan serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa: reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan ritel, dan pialang sekuritas. Model ini berfokus pada 5 gap yang berpengaruh terhadap kualitas layanan. Gap pertama terjadi antara harapan pelanggan terhadap persepsi manajemen (*knowledge gap*). Contohnya, pengelola jasa catering mungkin saja mengira bahwa para pelanggannya lebih mengutamakan ketepatan waktu pengantaran makanan, padahal mereka justru lebih mementingkan variasi menu yang disajikan. Gap kedua terjadi<sup>14</sup> antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas layanan (*standards gap*). Contohnya, manajemen sebuah bank meminta para stafnya agar melayani nasabah dengan cepat tanpa merinci standar waktu pelayanan yang bias dikategorikan cepat.

## **2. Dimensi Kualitas Jasa (SERVQUAL)**

Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL oleh Parasuraman dkk. (1998) yang melibatkan 800 pelanggan (yang terbagi dalam empat perusahaan) berusia 25 tahun ke atas, disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut (Parasuraman dkk., 1998):

- a. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. Reliabilitas, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharapakan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Parasuraman (2001:26) mengemukakan

konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Berdasarkan inti dari konsep kualitas layanan “RATER” kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi layanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (*gap*) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat. Aktualisasi konsep “RATER” juga diterapkan dalam penerapan kualitas layanan pegawai baik pegawai pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerjanya

### **3. Produk Wisata**

Produk pariwisata jika dibandingkan dengan jenis-jenis produk barang dan jasa lain, memiliki ciri-ciri berbeda dan untuk memahami bentuk serta wujud dari produk pariwisata, maka beberapa definisi berikut ini perlu dipahami, yaitu:

- a. Burkat dan Medlik (1986), yaitu suatu susunan produk terpadu, yang terdiri dari <sup>59</sup> daya tarik wisata, transportasi, akomodasi dan hiburan, dimana tiap unsur produk pariwisata dipersepsikan oleh perusahaan berbeda-beda dan ditawarkan terpisah kepada wisatawan.
- b. Medlik dan Middleton (1973), produk pariwisata terdiri dari bermacam-macam <sup>77</sup> unsur dan merupakan suatu paket yang tidak terpisahkan serta memenuhi



kebutuhan wisatawan sejak meninggalkan tempat tinggalnya sampai ke tempat-tempat tujuan dan kembali lagi ke tempat asalnya.

- c. Gamal Suwanto (2007:75), pada hakikatnya produk wisata adalah keseluruhan pelayanan yang diperoleh dan dirasakan atau dinikmati wisatawan semenjak ia meninggalkan tempat tinggalnya sampai ke daerah tujuan wisata yang dipilihnya dan sampai kembali ke rumah di mana ia berangkat semula.
- d. Gooddall (1991:63), produk pariwisata dimulai dari ketersediaan sumber yang berwujud (*tangible*) hingga tak berwujud (*intangible*) dan secara totalitas lebih condong kepada kategori jasa yang tak berwujud (*intangible*).
- e. Burns dan Holden (1989:172), produk pariwisata dinyatakan sebagai segala sesuatu yang dapat dijual dan diproduksi dengan menggabungkan faktor produksi, konsumen yang tertarik pada tempat-tempat yang menarik, kebudayaan asli dan festival-festival kebudayaan.
- f. Kotler dan Armstrong (1989:463), sebagai sesuatu yang ditawarkan kepada konsumen atau pangsa pasar untuk memuaskan kemauan dan keinginan termasuk di dalam obyek fisik, layanan, SDM yang terlibat di dalam organisasi dan terobosan atau ide-ide baru.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa produk wisata adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak wisata dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan dengan tujuan menciptakan kepuasan dan loyalitas.

### C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian kuantitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012:13). Penelitian ini termasuk jenis penelitian survei (*survey research*) yaitu penelitian yang tidak melakukan perubahan atau tidak ada perlakuan khusus terhadap variabel-variabel yang diteliti (*non experimental*).

Penelitian ini dilakukan terhadap pengunjung wisata religi walisongo di Pulau Jawa. Alasan peneliti memilih objek penelitian di wisata religi walisongo di Pulau

Jawa karena berdasarkan data dari INDOPOS.CO.ID - diantara banyaknya wisata religi di Indonesia, ziarah ke makam Walisongo masih menjadi favorit masyarakat, karena Walisongo adalah penyebar agama Islam di Tanah Air, khususnya Pulau Jawa.

Populasi penelitian ini adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke wisata religi walisono di Pulau Jawa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* adalah yang teknik pengambilan sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu (usia 17 tahun dan pernah berkunjung ke wisata religi walisono). Metode penentuan ukuran sampel yang digunakan adalah metode yang dikembangkan oleh "Koscoe" dalam bukunya *Research Methods For Business* (1982:253) seperti yang dikutip dalam (Sugiyono, 2009:129), yaitu bila penelitian akan melakukan analisis dengan multivariat maka jumlah anggota sampel minimal 10 (sepuluh) kali dari jumlah variabel yang diteliti, termasuk di dalamnya adalah jumlah variabel independen dan dependen. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis multivariat yaitu analisis regresi linier berganda yang keseluruhan terdiri dari 3 (tiga) variabel, sehingga ukuran sampel yang diambil minimal =  $15 \times 3$  variabel = 45 anggota sampel.

Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner atau daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden, baik secara langsung maupun dengan bantuan pihak pengelola program. Untuk penyebaran kuesioner sebagai bahan penelitian diberikan kepada orang yang pernah mengunjungi atau berwisata di wisata religi walisono di Pulau Jawa, tujuannya untuk menjangkau pendapat responden tentang *tangible* (berwujud) dan fasilitas yang diberikan oleh wisata religi walisono dan pengaruhnya terhadap kepuasan. Teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan, 2008:20). Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrument yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

Setelah semua data yang di butuhkan maka peneliti akan menganalisis data tersebut menggunakan Analisis Regresi Berganda. Analisis Regresi Berganda adalah suatu peramalan keandalan variable dependen, bila dua atau lebih variable indepeneden sebagai predictor dimanipulasi. Untuk mempermudah dalam pengolahan data peniliti menggunakan bantuan *sofwer* SPSS.

## **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Sejarah Wali Songo**

Wali Songo merupakan sembilan orang tokoh bersejarah yang ikut andil dalam penyebaran ajaran Islam di Pulau Jawa. Para wali tersebut bukan hanya menyebarkan agama Islam semata, tetapi juga ikut aktif membangun kemajuan bagi masyarakat setempat melalui bidang pendidikan membaca dan menulis, seni budaya, dan penanaman kearifan yang bersumber dari ajaran Islam. Banyak peninggalan bangun yang dibuat para wali sebagai salah satu bentuk syiar Islam. Namun setelah Wali Songo meninggal dunia, sebagai masyarakat yang ingin mengingat jasa mereka membangun tempat pemakaman yang agung dan megah bagi para wali tadi. Makam para Wali Songo kini dijadikan kegiatan wisata keagamaan melalui kegiatan ziarah kubur. Hampir setiap makam yang ada Wali Songo selalu ramai dikunjungi oleh masyarakat dari berbagai penjuru Nusantara. Makam anggota Wali Songo berada di Pulau Jawa dan tersebar di Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat. Perjalanan tour wisata agama dengan tujuan ziarah makam Wali Songo biasanya dilakukan secara berurutan selama 7 hari mulai dari Jawa Timur sampai Jawa Barat, maupun arah sebaliknya. Sembilan wali tersebut antara lain:

- a. Sunan Gresik atau Maulana Malik Ibrahim
- b. Sunan Ampel atau Raden Rahmat
- c. Sunan Drajat atau Raden Qasim
- d. Sunan Kudus atau Ja'far Shadiq
- e. Sunan Giri atau
- f. Sunan Bonang atau Raden Makhdum Ibrahim
- g. Sunan Kalijaga atau Raden Sahid
- h. Sunan Muria atau Raden Umar Said
- i. Sunan Gunung Jati atau Syarif Hidayatullah

## 2. Analisis Data

Dalam analisis data, sebelum melangkah di tahap uji regresi linier, data uji validitas, realibilitas dan noramlitas terlebih dahulu, kemudian data data tersebut layak untuk di lakukan uji regresi linier.

### a. Uji Validitas

**Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	r hitung	Sig.	Keterangan
Tangible	X <sub>1,1</sub>	0,926	0,000	Valid
	X <sub>1,2</sub>	0,926	0,000	Valid
Fasilitas	X <sub>2,1</sub>	0,740	0,000	Valid
	X <sub>2,2</sub>	0,739	0,000	Valid
	X <sub>2,3</sub>	0,764	0,000	Valid
	X <sub>2,4</sub>	0,759	0,000	Valid
	X <sub>2,5</sub>	0,390	0,008	Valid
Kepuasan	Y <sub>1</sub>	0,802	0,000	Valid
	Y <sub>2</sub>	0,792	0,000	Valid
	Y <sub>3</sub>	0,749	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 1. dapat diketahui bahwa masing-masing indikator yang digunakan baik dalam variabel independen (*tangible* dan fasilitas) maupun variabel dependen (kepuasan) mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti indikator-indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini layak atau valid digunakan sebagai pengumpul data.

### b. Uji Realibilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda (Sugiyono, 2008). Hasil pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	$\alpha$	Keterangan
Tangible	0,834	Reliabel $\alpha > 0,60$
Fasilitas	0,719	
Kepuasan	0,679	

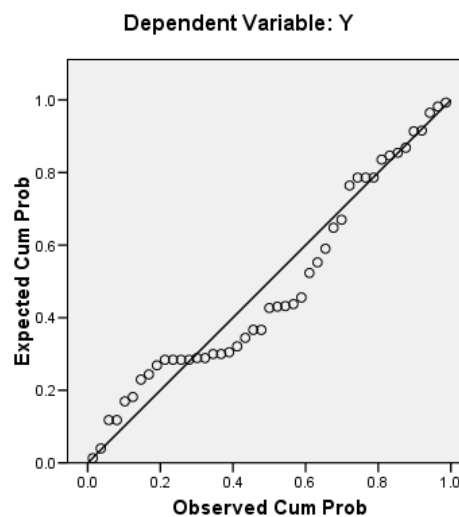
Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2. dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60. Sesuai yang disyaratkan oleh Ghozali (2006) bahwa suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60.

### c. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen keduanya memiliki distribusi normal ataukah tidak normal (Ghozali, 2006). Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Gambar 1. berikut:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas**

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan Gambar 1. diketahui grafik hasil uji normalitas terhadap model regresi, terdapat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi layak dipakai karena telah memenuhi asumsi normalitas.

### d. Analisis Regresi Berganda

Pengujian regresi linear berganda berguna untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel independen (*tangible* dan fasilitas) terhadap variabel dependen

(kepuasan). Berdasarkan pengujian dengan bantuan program SPSS for Windows 17.0 diperoleh hasil yang dapat disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 3. Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koef. Regresi	t <sub>hitung</sub>	Sig.	Keterangan
Konstanta	4,728	4,209	0,000	-
X <sub>1</sub>	0,415	4,267	0,000	Signifikan
X <sub>2</sub>	0,214	3,257	0,002	Signifikan
		R		0,755
		R Square		0,571
		F hitung		27,897
		Sig		0,000
		N		45

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil tersebut dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,728 + 0,415 X_1 + 0,214 X_2 + e$$

Interpretasi atas hasil analisis tersebut dapat dinyatakan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 4,728, menunjukkan besarnya kepuasan pada saat variabel *tangible* dan fasilitas sama dengan nol. Dalam hal ini kepuasan akan mengalami penurunan tanpa ketiga variabel tersebut yang disebabkan oleh faktor lain.
- 2)  $b_1 = 0,415$ , artinya apabila variabel fasilitas sama dengan nol, maka peningkatan variabel *tangible* akan meningkatkan kepuasan.
- 3)  $b_2 = 0,214$  artinya apabila variabel *tangible*, sama dengan nol, maka peningkatan variabel fasilitas akan meningkatkan kepuasan.

e. Uji Hipotesis

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Caranya adalah dengan membandingkan nilai probabilitas ( $\alpha$ ) dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ . Masing-masing variabel bebas dikatakan mempunyai pengaruh yang signifikan (nyata) apabila probabilitas  $\leq 5\%$  ( $\alpha$ ). Berdasarkan Tabel 3. dapat diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut:

1) Pengaruh Variabel *Tangible* ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan (Y)

Berdasarkan Tabel 3. dapat diketahui bahwa signifikansi variabel *tangible*  $< \alpha$  yaitu  $0,000 < 0,05$ . Karena tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka  $H_0$  ditolak, berarti secara parsial variabel *tangible* ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y). Sehingga, hipotesis menyatakan bahwa *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Religi Walisongo di Pulau Jawa terbukti kebenarannya ( $H_1$  diterima).

2) Pengaruh Variabel Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan (Y)

Berdasarkan Tabel 3. dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel fasilitas  $< \alpha$  yaitu  $0,002 < 0,05$ . Karena tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka  $H_0$  ditolak, berarti secara parsial variabel fasilitas ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y). Sehingga, hipotesis menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Religi Walisongo di Pulau Jawa terbukti kebenarannya ( $H_2$  diterima).

f. Hasil uji F

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui *tangible* dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05. Secara bersama-sama variabel *tangible* dan fasilitas akan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jika probabilitas  $\leq 0,05$ . Sebaliknya jika probabilitas  $> 0,05$  maka variabel *tangible* dan fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan Tabel 3. dapat dilihat bahwa nilai probabilitas signifikansi uji F lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka variabel *tangible* dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dalam hal ini  $H_0$  ditolak. Sehingga hipotesis menyatakan bahwa *tangible* dan fasilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung pada wisata religi walisongo di Pulau Jawa.

**E. KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada wisata religi walisongo di Pulau Jawa.

2. Fasilitas <sup>88</sup> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada wisata religi walisongo di Pulau Jawa.
3. Tangible dan fasilitas <sup>27</sup> berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung pada wisata religi walisongo di Pulau Jawa.

## <sup>9</sup> DAFTAR PUSTAKA

- Al-ababneh, Mukhles. 2013. *Service Quality and its Impact on Tourist Satisfaction*. Journal of Contemporary Research in business. Vol. 4, No. 12, April 2013.
- Albayrak, Tahir *et al.* 2010. *Relationships of the Tangible and Intangible Elements of Tourism Products with Overall Customer Satisfaction*. <sup>74</sup> International Journal of Trade, Economics and Finance. Vol. 1, No. 2.
- <sup>64</sup> Algifari. 2015. *Analisis Regresi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Bagri and Devkant Kala. 2015. *Tourist <sup>30</sup> Satisfaction at Trijuginarayan: An Emerging Spiritual and Adventure Tourist Destination in Garhwal Himalaya India*. TURIZAM, Volume 19, Issue 4, pp: 165-182.
- Della Corte, Vallentina *et al.* *Customer Satisfaction in Tourist Destination: The Case of Tourism Offer in The City of Naples*. Journal of Investment and Management, pp: 39-50.
- Hasan, Ali. 2015. *Tourism Marketing*. Yogyakarta: CAPS.
- Highe Khan, Abdul. 2013. *What Makes Tourist Satisfied? An Empirical Study on Malaysian Islamic Tourist Destination*. Middle-East Journal of Scientific Research 14 (12): 1631-1637.
- Kotler, Philip. <sup>42</sup> 2007. *Manajemen Pemasaran, jilid 1. Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 2012. *Marketing Management*. 14<sup>th</sup> ed. New Jersey: Pearson Edition.
- Kozak, M. *et al.* <sup>26</sup> 2001. *Comparative Assessment of Tourist Satisfaction with Destinations Across Two Nationalities*. Tourism Management, pp: 391-401.
- Lai, F., Griffin, M., and Babin, B.J. <sup>17</sup> 2009. *How Quality, Value, Image, and Satisfaction Create Loyalty at a Chinese Telecom*. Journal of Business Research, 62(10), 980-986.
- <sup>29</sup> Medlik, S. and Middleton, V.T.C. 1973. *Product Formulation in Tourism. Tourism and Marketing*.
- <sup>22</sup> Middleton, V. and Clarke, J. 2001. *Marketing in Travel and Tourism*, 3<sup>rd</sup> Edition, Elsevier.
- Middleton, *et al.* <sup>7</sup> 2009. *Marketing Travel and Tourism*. Fourth Edition, Elsevier.
- Parasuraman, *et al.* 1988. SERVQUAL: a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 29-41.
- Nowacki, Marek. 2010. *The Quality Attractions and The Stisfaction, Benefits and Behavioural Intentions of Visitors: Verification of A Model*. Journal Tourism. 20/1.
- Raju. 2000. *Tourism Marketing and Management*. First Edition. Manglam Publications.



- 60 Sangadji, Etta Mamang, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi.
- 5 Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, Ir. Sofyan. 2015. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 57 Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sunyoto, Danang dan Fathonah Eka Susanti. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CAPS.
- 55 Suryandana, M. Liga dan Vanny Octaviana. 2015. *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- 38 Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- 25 Tri Basuki, Agus dan Nano Prawoto. 2016. *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

● **25% Overall Similarity**

Top sources found in the following databases:

- Crossref database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

- |          |   |               |
|----------|---|---------------|
| <b>1</b> | <b>Soemadi, Cahya Fajar Budi Hartanto, Astri Kustina Dewi, Dalmadi, Rid...</b><br>Crossref  | <b>&lt;1%</b> |
| <b>2</b> | <b>Teza Alfindo Hm. "PENGARUH PERTUMBUHAN TERHADAP PROFITAB...</b><br>Crossref              | <b>&lt;1%</b> |
| <b>3</b> | <b>Winda Winda, Firmansyah Kusumayadi. "PENGARUH KUALITAS PELAY...</b><br>Crossref          | <b>&lt;1%</b> |
| <b>4</b> | <b>Amelia Tr Utami, Hadi Ismanto, Yuni Lestari. "PENGARUH KUALITAS P...</b><br>Crossref     | <b>&lt;1%</b> |
| <b>5</b> | <b>Ayu Lestari, Faisal Rakhman. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra ...</b><br>Crossref  | <b>&lt;1%</b> |
| <b>6</b> | <b>Ni Wayan Astari, Putu Gede Denny Herlambang. "Pengaruh Kepercayaan...</b><br>Crossref    | <b>&lt;1%</b> |
| <b>7</b> | <b>Paolo Chirico. "Chapter 16 Common Optimal Scaling for Customer Sati...</b><br>Crossref   | <b>&lt;1%</b> |
| <b>8</b> | <b>Putri Rizqiyah Yuliyannah, Dien Noviany R, Baihaqi Fanani. "PENGARUH ...</b><br>Crossref | <b>&lt;1%</b> |
| <b>9</b> | <b>Soehardi Soehardi. "Faktor Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan K...</b><br>Crossref   | <b>&lt;1%</b> |

- 10 Yuliusman Yuliusman. "ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI MANAJER... <1%  
Crossref
- 11 Agis Pebrian, Rita Tri Yusnita, Arga Sutrisna. "PENGARUH KEPEMIMPI... <1%  
Crossref
- 12 Dita Amaliah, Wahyuningsih Wahyuningsih, Syamsul Bachri Daeng Par... <1%  
Crossref
- 13 Philep Njonjie, Grace Nangoi, Hendrik Gamaliel. "Pengaruh Kompetensi... <1%  
Crossref
- 14 Roni Angger Aditama. "ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JA... <1%  
Crossref
- 15 Sigit Pamungkas, Suratno, Widarto Rachbini. "Pengaruh Kompetensi, E... <1%  
Crossref
- 16 Tanti Handriana, Praptini Yulianti, Masmira Kurniawati. "Exploration of ... <1%  
Crossref
- 17 Typenbasierte Integration von Markengemeinschaften, 2016. <1%  
Crossref
- 18 Widarta Widarta. "Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhada... <1%  
Crossref
- 19 Ahmad Roziq, Ika Ratna Qorikaten Rohmah. "VARIABEL PENENTU DAN... <1%  
Crossref
- 20 Ana Yuliana, Udin Rinaldi. "IKM DAN DIAGRAM KARTESIUS : KUALITAS... <1%  
Crossref
- 21 Gupron Gupron, Andri Yandi. "MENINGKATKAN CITRA PERBANKAN M... <1%  
Crossref

- 22

**Nicolau Miguel Almeida, João Albino Silva, Júlio Mendes, Patrícia Oom...** <1%

Crossref
- 23

**Yuly - Agustina, Isbandiyah I, Agus Susilo. "Penggunaan Model Inside ...** <1%

Crossref
- 24

**Hamles Leonardo Latupeirissa, Halomon Muskita, Critter Leihitu. "ANA...** <1%

Crossref
- 25

**Irfan Dani, Retno A. Ekaputri. "ANALISIS PRODUKSI CABAI SKALA USA...** <1%

Crossref
- 26

**Jelena Mušanović. "Modeling the impact of tourism destination reputa...** <1%

Crossref
- 27

**Nizhamuddin AB. "Pengaruh Attraction, Amenities, Accessibilities, Infra...** <1%

Crossref
- 28

**Teguh Widodo. "KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KUALITAS MAKA...** <1%

Crossref
- 29

**Nina K. Prebensen, Sara Rosengren. "Experience value as a function of ...** <1%

Crossref
- 30

**Pankaj Vishwakarma, Srabanti Mukherjee, Biplab Datta. "Antecedents ...** <1%

Crossref
- 31

**Risma Risma, Syaiful Muhyidin, Ira Eka Pratiwi. "PENGARUH KUALITAS...** <1%

Crossref
- 32

**Silvyana Silvyana, Trisniarty Adjeng Moelyatie, Maftuhah Nurrahmi. "Pe...** <1%

Crossref
- 33

**Zuni Humairoh, Fiki Mi'mar Rifdah. "PENGARUH MODEL PEMBELAJAR...** <1%

Crossref

- 34 Davia Sri Astuti, Mohamad Lutfi. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PEL... <1%  
Crossref
- 
- 35 Hatmansyah, S.Ag., ME. "Strategi dan Metode Dakwah Walisongo", Al-... <1%  
Crossref
- 
- 36 Nur Jannah. "PENGARUH CITRA MEREK, FASILITAS, DAN KUALITAS P... <1%  
Crossref
- 
- 37 Putri Listiani, Zakiyah Zahara. "PENGARUH KUALITAS MAKANAN TER... <1%  
Crossref
- 
- 38 Rudi Abdullah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pada... <1%  
Crossref
- 
- 39 Sulkhan Chakim. "Dakwah clan Dialektika Budaya Jawa dalam lintasan ... <1%  
Crossref
- 
- 40 Tia Aprilia Susnita. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelan... <1%  
Crossref
- 
- 41 Dessy Angraini, Resa Ferdina. "Effect of Service Quality on Hospital Im... <1%  
Crossref
- 
- 42 Firdaus Firdaus. "PENGARUH PERSEPSI DAN KEPUASAN KONSUMEN ... <1%  
Crossref
- 
- 43 Komang Krishna Yogantara. "FAKTOR PENENTU TINGKAT PEMAHAM... <1%  
Crossref
- 
- 44 Ninik Zuroidah. "IMPLEMENTASI IMPORTANCE PERFORMANCE ANAL... <1%  
Crossref
- 
- 45 R. Made Ratmara, A.A. Ketut Sri Asih, Ni Nyoman Ayu Suriyani. "PENG... <1%  
Crossref

- 46

**Aryanto Alfredo, Chalil Chalil, Nirwan Nirwan. "LOYALITAS KONSUMEN...**

Crossref

<1%
- 47

**INDRAHAEMI UMAR GAZALI, ABDUL RAHMAN MUS, Andi Nirwana Nur...**

Crossref

<1%
- 48

**Rita Dwi Putri. "Analisis Pengaruh Pertumbuhan Penjualan dan Kepemi...**

Crossref

<1%
- 49

**Dadang Kurnia Abdurrahman, Sri Fajar Ayuningsih. "Pengaruh Kualitas ...**

Crossref

<1%
- 50

**Merry Wiraswasti S, Mukhzarudfa, Tona Aurora L. "Pengaruh Struktur ...**

Crossref

<1%
- 51

**Nova Riana, Rieke Sri Rizki Asti Karini, Satria Delonika Regiawan. "Pen...**

Crossref

<1%
- 52

**Rizal Ula Ananta, Dian Citaningtyas Ari Kadi. "ANALISIS PENGARUH PE...**

Crossref

<1%
- 53

**Sufyati HS. "Strengthening Islamic Financial Literacy Education for Mill...**

Crossref

<1%
- 54

**Zainiyatul Qoyum. "PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN KUA...**

Crossref

<1%
- 55

**Andhatu Achsa, Rian Destiningsih, Heni Hirawati. "PEMBERDAYAAN M...**

Crossref

<1%
- 56

**FETY ROCHYAWATI. "Indikator Lingkungan Intern Pada Kinerja Keuang...**

Crossref

<1%
- 57

**Fatma Ariani, Ansar Taufiq, Syahrudin Yasen. "Analisis Faktor-Faktor ...**

Crossref

<1%

- 58 **Kukuh Haryoko, Grace B Nangoi, Lintje Kalangi. "Pengaruh Kompetensi...** <1%  
Crossref
- 
- 59 **Mr Yulianto, R. Jati Nurcahyo. "Strategi Pengembangan Potensi Pariwi...** <1%  
Crossref
- 
- 60 **Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi Telagawathi, Ni Nyoman Yulianthini...** <1%  
Crossref
- 
- 61 **Restu Khaliq. "IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DALAM KASU...** <1%  
Crossref
- 
- 62 **Riesta Chahya Agustina, Awan Santosa. "PENGARUH DAR, DER DAN T...** <1%  
Crossref
- 
- 63 **Sang Ayu Putu Arie Indraswarawati, I Putu Deddy Samtika Putra, Ni Wa...** <1%  
Crossref
- 
- 64 **Udin Ahidin. "Pengaruh citra sekolah dan biaya pendidikan terhadap ke...** <1%  
Crossref
- 
- 65 **Ulfatul Hasanah, Eko Giyartiningrum. "Pengaruh Brand Image, Kualitas ...** <1%  
Crossref
- 
- 66 **VENNY KARTIKA SARI. "PENGARUH HARGA, PROMOSI, BUKTI FISIK, D...** <1%  
Crossref
- 
- 67 **Zachari - Abdallah. "Pengaruh Nilai Tukar Rupiah Terhadap Return Sah...** <1%  
Crossref
- 
- 68 **Dini Wahyuni, Syamsul Bachri. "PENGARUH FAKTOR PRIBADI TERHAD...** <1%  
Crossref
- 
- 69 **Helmi Haris, Nur Said Irham T. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perik...** <1%  
Crossref

- 70 Jefri Imbiri, Siti Rofingatun, Bill J. C. Pangayow. "PENGARUH INVENTA... <1%  
Crossref
- 
- 71 Karnila Ali. "PENGARUH PELAYANAN DAN DAYA TARIK PRODUK TER... <1%  
Crossref
- 
- 72 Novita Eka Paradina. "Pengaruh Kompetensi, Independensi, Etika Audit... <1%  
Crossref
- 
- 73 Nurdin Nurdin, Muhammad Ridwan, Fitriningsih Fitriningsih. Al-Mishba... <1%  
Crossref
- 
- 74 Sung-Yhun Lee. "The Relationship between Working Capital Managem... <1%  
Crossref
- 
- 75 Annisatun Nur Fitriani. "PENGARUH BRAND IMAGE, KUALITAS PRODU... <1%  
Crossref
- 
- 76 Anwani Anwani. "Analisis Obyek Daya Tarik Wisata Dan Aksesibilitas T... <1%  
Crossref
- 
- 77 Listantari Listantari. "Pemetaan Data Pelayanan Transportasi Antarmo... <1%  
Crossref
- 
- 78 M Dana Prihadi, Siska Meilani. "Pengaruh Efektivitas Kinerja Terhadap ... <1%  
Crossref
- 
- 79 Mohammad Arief Baehaqi, Ida Bagus Nyoman Udayana, Henny Welsa. ... <1%  
Crossref
- 
- 80 Ni Nyoman Yuliani, Anita Rae, Maria Hilaria, Marce Takubessi. "Tingkat... <1%  
Crossref
- 
- 81 Nisrina Kamila, Aditya Wardhana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan F... <1%  
Crossref



- 82 **Taufik Tri Nur Hidayat, Chalil Chalil, Maskuri Sutomo. "PENGARUH AKS...** <1%  
Crossref
- 
- 83 **Vinda Vebianti Potalangi, Stanly W. Alexander, Sintje Rondonuwu. "AN...** <1%  
Crossref
- 
- 84 **Desi Desi, Syamsul Bahri Daeng Parani, Ponirin Ponirin. "PENGARUH CI...** <1%  
Crossref
- 
- 85 **Herawati Herawati, Wanda Madyatama. "PENGARUH PELATIHAN KER...** <1%  
Crossref
- 
- 86 **I Kadek Sepiawan, Gusti Ayu Wimba. "Pengaruh Service Excellent dan ...** <1%  
Crossref
- 
- 87 **Siti Zaenab Fitriani. "PENGARUH NET PROFIT MARGIN (NPM) DAN RE...** <1%  
Crossref
- 
- 88 **Agfinia Hardiyanti Putri, Elimawaty Rombe, Chalil Chalil. "PENGARUH K...** <1%  
Crossref
- 
- 89 **Agus Dedi Subagja, Hanifah Hanifah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Cu...** <1%  
Crossref
- 
- 90 **Ragil Dian Asmoro. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARU...** <1%  
Crossref
- 
- 91 **Taufikur Rahman, Siti Solikhah. "Analisis Pengaruh Rotasi Kerja, Motiv...** <1%  
Crossref

● Excluded from Similarity Report

- Internet database
- Crossref Posted Content database
- Publications database
- Manually excluded sources

EXCLUDED SOURCES

Tini Kusmayati Dewi, Annisa Amellia, Neng Sri Rahayu Mulyani, Siti Nuranisah...	10%
Crossref	
Deddy Suhardi, Silvy Sondari Gadzali. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap...	8%
Crossref	
Tuti Anggraeni, Nugraha Nugraha, Maya Sari, Dodi Sukmayana. "Pengaruh Be...	7%
Crossref	
AUDITA NUVRIASARI. "Eksplorasi Evaluasi Kepuasan Pelayanan Pada Kualita...	7%
Crossref	
Iwan Juandi. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan...	7%
Crossref	
Sukri Sukri. "PENGARUH WI-FI TERHADAP MOTIVASI MAHASISWA MENEYEL...	6%
Crossref	
Indra Kanedi, Feri Hari Utami, Leni Natalia Zulita. "SISTEM PELAYANAN UNTU...	6%
Crossref	
Mohammad Sandy Andi Andi Koro, Maskuri Sutomo, Farid Farid. "PENGARUH ...	6%
Crossref	
Afidah Hissi Heryanti. "Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Ke...	6%
Crossref	
Kristia Grisella Kiling, Silvy L. Mandey, Imelda W.J. Ogi. "PENGARUH KUALIT...	6%
Crossref	

<b>Agus Dedi Subagja, Taharuddin Taharuddin. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Te...</b>	<b>5%</b>
Crossref	
<b>Steven Langi, Widi Dewi R, Yunus Handoko. "PENGARUH KUALITAS PELAYAN...</b>	<b>5%</b>
Crossref	
<b>Hanafi Hanafi, Maya Noor Desiana. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHA...</b>	<b>5%</b>
Crossref	
<b>Priyo Utomo, Maria Krisnanti, Komarun Zaman, Ayi Hendriawan, Abdul Manan...</b>	<b>5%</b>
Crossref	
<b>Uswatun Hasanah. "FULL PAPER", VALUE, 2020</b>	<b>5%</b>
Crossref	
<b>Elgita Arum Dwiyantri, Siti Nur Azizah. "ANALISIS PENGARUH CUSTOMER FOC...</b>	<b>5%</b>
Crossref	
<b>Ferdy Roring. ""Analysis Influence Brand Equity and Service Quality to Costum...</b>	<b>5%</b>
Crossref	
<b>Agung Imam Utomo, Sumarji Sumarji, Supriyono Supriyono. "Pengaruh Peneta...</b>	<b>5%</b>
Crossref	
<b>I Putu Trianata. "Upaya supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan pr...</b>	<b>5%</b>
Crossref	
<b>Khamo Waruwu. "PENGARUH PELAYANAN ( TANGIBLE, RELIABELITY, RESPO...</b>	<b>5%</b>
Crossref	
<b>Umiyati Umiyati, Suyoto Suyoto. "ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN KON...</b>	<b>5%</b>
Crossref	
<b>Bobby Rozano, Panji Pamungkas. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHAD...</b>	<b>5%</b>
Crossref	

Husnul Maulida, M. Kholil Nawawi, Hilman Hakim. "Pengaruh Brand Image da... Crossref	5%
Khristina Sri Prihatin, Yohana Selvia Dewi. "PENGARUH PELAYANAN AKADEM... Crossref	5%
Nadia Afrilliana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan... Crossref	5%
Alyssa Maulida Nursyifa, Indah Nur Agustiani, Taufiq Hidayat. "Pengaruh Kualiti... Crossref	5%
Sirojudin Siroj, Desti Nurwidiawati, Asrti Mailani, Rizki Alyan Syachwaldi, Agus... Crossref	4%
Joko Suyono, Sukaris Sukaris, Didin Saputra. "Anteseden Kepuasan Pelangga... Crossref	4%
Engkus Engkus. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN... Crossref	4%
Ade Tyas Mayasari, Sri Supriyati, Ritawati Ritawati, Sista Rahayu, Eniwati Eniw... Crossref	4%
Lia Yuliana, Zulfa Mardiyana. "Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan ... Crossref	4%
Simon Ahie. "Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Pada PT Tiki Jalur ... Crossref	4%
Ermawati Ermawati, Riza Putri Utami, Irham Pakawaru. "Pengaruh Kualitas Pel... Crossref	4%
Nazarudin Nazarudin, Dian Utami. "Distribusi Air Bersih Perusahaan Daerah Ai... Crossref	4%

<b>Okpri Meila. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarm...</b>	<b>4%</b>
Crossref	
<b>Tri Wakhyuni, Syakdiah Syakdiah, Retno Kusumawati. "KUALITAS PELAYANA...</b>	<b>4%</b>
Crossref	
<b>Dwi Ris Andiyanto, Andi Yusuf, Muhammad Khadafi. "Hubungan Mutu Pelayan...</b>	<b>4%</b>
Crossref	
<b>Martin Purba, Ade Parlaungan Nasution, Aziddin Harahap. "Pengaruh Kualitas...</b>	<b>4%</b>
Crossref	
<b>Ratnah Ratnah, Muljadi Muljadi. "Pengaruh tangible dan responsiveness terha...</b>	<b>4%</b>
Crossref	
<b>A Asnar. "Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pengawas Pemilihan Lapangan (PP...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Rafidah Rafidah. "Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah", NALAR ...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Nur Fadhilah, Dahliah Dahliah, Syahrir Mallongi. "Kualitas Pelayanan Terhadap...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Fitria Elvi, Florentina Neneng Sabela. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Aziz Muhammad, Sarah Mutmainah. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap M...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Yudi Uni Fiandi, Sudirman Sudirman, Marzuki Marzuki. "KUALITAS LAYANAN ...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Wiyanto Wiyanto. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan ...</b>	<b>3%</b>
Crossref	

<b>Komang Ratih Tunjungsari, Putu Ayu Indra Swari. "Penerapan kualitas pelayan...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Elang Panca. "Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan M...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Goodwill Desember 2013. "Goodwill Vo. 4 No. 2 Desember 2013", JURNAL RIS...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Nelli Sulistiana, Iwan Henri Kusnadi, Ade Nawawi. "Pengaruh Kualitas Pelayan...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>I Putu Agus Heryana, Ni Putu Isha Aprinica, Miko Andi Wardana. "Pengaruh ku...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Dian Harianti, Elimawaty Rombe, Ponirin Ponirin. "PENGARUH CITRA MEREK ...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Ana Roviana Purnamasari, Fitri Nuraeni, Lina Mardiana, Nia Kurniawati. "PENG...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Vera Ningsih, Rosida P Adam, Yobert Kornelius. "PENGARUH KUALITAS LAYA...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Fakhri Mujahid Maolani, Karoma Nur Imaya, Anita Anita, Indah Indah. "Pengar...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Intan Nurrachmi. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHA...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Apriliana Apriliana, Sukaris Sukaris. "ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Yusi Landari, Meitiana Meitiana, Ina Karuehni. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pel...</b>	<b>3%</b>
Crossref	

<b>Jeli Nata Liyas. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Ra...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Hayatul Millah. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP KEP...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Asep Saepul Alam, Neta Oktavianti. "TINGKAT KEPUASAN PETANI TERHADA...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Tin Agustina Karnawati, Armenia Widiastuti, Yunus Handoko. "CUSTOMER EX...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Devi Fitriani, Soedarmadi Soedarmadi. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN I...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Windari Oihu, Alfredo Tutuhaturunewa, Ariviana L. Kakerissa. "ANALISIS PERBA...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Rocky Lintong, Yohanes A R Langi, Charles E Mongi. "Penerapan Analisis Fakt...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Novita Damayanti, Muhammad Wadud, Roswaty Roswaty. "Pengaruh Kualitas ...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Endang Siswati Prihastuti, Syahril Daud. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN PE...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>I Gede Putrayasa. "Pengaruh kualitas pelayanan pramusaji dan fasilitas terha...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Sari Sari, Tri Handayani. "TINGKAT KEPUASAN NASABAH DITINJAU DARI FA...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Faisal Rakhman. "PENGARUH SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SATISFAC...</b>	<b>3%</b>
Crossref	

<b>Ni Nyoman Suriani, Idris Azis, Mohammad Ali Murad. "PENGARUH KUALITAS ...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Henny Puspitasari, Rosida P Adam, Syamsul Bachri Daeng Parani. "PENGARU...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Ni Made Yeni Bahari, I Made Darma Oka. "PERSEPSI WISATAWAN MANCANE...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>Nopi Noorhayati. "Program Bantuan Covid - 19 Dan Pengaruh Kualitas Pelaya...</b>	<b>3%</b>
Crossref	
<b>RETNO AYU MULFI. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Liana Dwi Septiningrum. "MANAJEMEN STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN ...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Herlina Herlina, Lila Muliani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverag...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Stepanus Maikel Tungga, Agus Supandi Soegoto, Jane Grace Poluan. "PENGA...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Suradi Suradi, Andrie Andrie, Muhammad Fadel Ahmad. "PENGARUH KUALIT...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Nyoman Surya Wijaya, Syahnur Said, Nengah Landra. "PENGARUH KUALITAS ...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Dede Kuriang Listanto, Chalil Chalil, Ira Nuriya Santi. "PENGARUH KUALITAS L...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Muhamad Akbar, Miffah Fauziah. "Penerapan Sistem RPI (Retail Pro Internati...</b>	<b>2%</b>
Crossref	



<b>Kholipatun Kholipatun, Isnaini Rodiyah. "KUALITAS PELAYANAN ADMINISTR...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Imam Fatoni, Nyoman Sockarini. "Pengaruh Customer Relationship Managem...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>M. Rifki Bakhtiar, Puji Setya Sunarka. "FAKTOR-FAKTOR PENINGKAT MINAT ...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Fierna Fajar Swasti, Didik Subiyanto, Epsilandri Septyarini. "Analisis Pengaruh ...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Putri Dwi Cahyani, Adhika Alvianto. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Pro...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Ami Lestari, Dhian Tyas Untari. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTR...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Sarwendah Biduri. "Lingkungan Kerja Auditor Dan Pilihan Karirnya Sebagai Au...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>I Wayan Pantiyasa, I Nyoman Urbanus. "ANALISIS PENGELOLAAN DESA WISA...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Natriya Faisal Rachman, Dedik Tri Istiantara. "The Effect of Price and Service ...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Dilla Amelia Putri, Idrawahyuni Idrawahyuni, Ansyarif Khalid. "PENGARUH KU...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Wisnu Sukma Maulana. "DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI M...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Saskia Putri, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto Suharto. "PENGARUH PRODUK, ...</b>	<b>2%</b>
Crossref	

<b>Putri Gusti Aulia, Dwi Cahyono, Gardina Aulin Nuha. "Tingkat Pemahaman Aku...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Franata Suriana Esthi, Eko Mindarsih, Murni Murni. "Faktor-Faktor Mutu Pelay...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Ratnawaty Marginingsih, Isnurrini Hidayat Susilowati, Wiwik Widiyanti. "Analisis...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Adriansyah Adriansyah, Syamsul Bachri Daeng Parani, Ira Nuriya Santi. "KUAL...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Iin Mazuin Agustina. "Pengaruh Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Pada ...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Imelda Christy Poceratu, Nil Edwin Maitimu. "APLIKASI METODE SERVICE QU...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Herwini Minisa. "Pengaruh Tingkat Pengetahuan Pustakawan Mengenai Kepu...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Helda Chylia Sianturi, Salman Paludi. "Signifikasi Produk Wisata, Persepsi Har...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Irham Pakkawaru. "PENGARUH KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP PREST...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>I Gede Putu Kawiana. "PELATIHAN SERVQUAL LEMBAGA PERKREDITAN DES...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Ritna Dewi. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PAS...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Sulviandani Sulviandani, Syamsul Bachri, Rahmat Mubaraq. "PENGARUH DIM...</b>	<b>2%</b>
Crossref	

<b>Madya Andriane, Herlina Susmaneli. "Hubungan Kualitas Pelayanan kepada P...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Susanto Susanto. "STRATEGI PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRAN...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Nelli Sulistiana. "Pengaruh Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyaw...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Mitha Novthafia, La Ode Turi, Jafar Ahiri. "ANALISIS KINERJA KEUANGAN PE...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Magvira Alia, Nirwan Nirwan, Suardi Suardi. "PENGARUH KUALITAS LAYANA...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>I Gusti Ngurah Sugita, I Wayan Arta Artana, I Gusti Nyoman Wiantara. "PENG...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Hayani Hayani. "Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan dan Ke...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Asih Kurnianingsih. "KUALITAS LAYANAN DAN NILAI PELANGGAN: PENGAR...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Yulainda Yulainda, Akhirman Akhirman, Firmansyah Kusasi. "Pengaruh Pengal...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Larasati Hazairin, Novi Berliana, H. Parman Parman. "Analisis Kualitas Pelaya...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Rizqa Ramadhaning Tyas, Ari Setiawan. "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelaya...</b>	<b>2%</b>
Crossref	
<b>Halim Salamun, Marcus Tukan, Alfredo Tutuhatonewa. "APLIKASI METODE S...</b>	<b>2%</b>
Crossref	

Riki Fitrianto, Devi Yasmin. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Or...	2%
Crossref	
SARBOINI, Nurfiani SYAMSUDDIN, MARIATI, M. Shiddiq Aulia JAMIL. "Pengar...	2%
Crossref	
Irsyad Ardy Haryanto, Heni Pridia Rukmini Sari. "Pengaruh Kinerja Petugas Cle...	2%
Crossref	
Toyyibul Imam. "PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALI...	2%
Crossref	
M. Riszaldi Dwi Cahya N., Acep Samsudin, Kokom Komariah. "Kekuatan Serv...	2%
Crossref	
Dimas Aldi Romadhoni, Fitriani Fitriani. "Pengaruh Service Excellence (Pelaya...	2%
Crossref	
Ramadhan Prasetya Wibawa, Deny Ayu Tiarawati. "PENGARUH KUALITAS PEL...	2%
Crossref	
Faradiba Syaifuddin, Rizki Amelia. "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Mi...	2%
Crossref	
Tali roso Susilo, Sri Rahayuningsih, Heribertus Budi Santoso. "PENGEMBANG...	2%
Crossref	
Kisno, Sumaryanto, Darwin. "Pembiayaan Pendidikan dan Kualitas Pendidika...	2%
Crossref	
Devid Winowod. "TINJAUAN YURIDIS PEMBENTUKAN PERATURAN PRESIDE...	2%
Crossref	
Lala Nurmala, Abu Sayid Yusuf, Eman Sulaeman. "Pengaruh Kualitas Pelayan...	1%
Crossref	

<b>JATRIANA B2041142013. "ANALISIS KINERJA KEUANGAN IAIN PONTIANAK ...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Sudarmiani Sudarmiani, Dewi Novita Ningsih. "PENGARUH MANAJEMEN SUM...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Islamiyah Islamiyah, Irwan Muryanto, Abdurrahman Hamid, Jasrida Yunita, Re...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Intan Putri Kusuma, Henny Welsa, Ambar Lukitaningsih. "Analisis Produk Wis...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Widi Artini, Nina Lisanty. "PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMBELIAN PRODU...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Aulia Fauziah, Ahmad Riyadi, Nurul Hamidah. "Pengaruh Mutu Layanan Pendi...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Siti Solikha, Imam Suprpta. "PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANA...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Nidar Yusuf, Qurrota Ayun Hidayat. "Penerapan Model Pembelajaran Learning...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Hantono Hantono, Siti Tiffany Guci, Eva Mariana Boang Manalu, Novi Agusnia...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Dewi Dewi, Chalil Chalil, Syamsul Bachri Daeng Parani. "PENGARUH KUALITA...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Riscki Elita Rosihana Rosihana. "Pengaruh Motivasi Kerja, Persepsi, dan Lingk...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Aulia Fauziah, Ahmad Riyadi, Nurul Hamidah. "Pengaruh Mutu Layanan Pendi...</b>	<b>1%</b>
Crossref	

<b>Sumiyati Sumiyati, Rizqi Nugroho. "Pengaruh Atmosphere, Keragaman Produk...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Satrio Sudarso. "ANALISIS IMPLEMENTASI SEGMENTING, TARGETING DAN ...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Ma'rifatul Ula, Solikhul Hidayat. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPEN...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Herbert Ernando, Peni Wati, Princeslia Desyca, Stasia Stasia, Jessica Alexand...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>M. Andi Ardiyanto, Mr. Tabrani. "PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KUAL...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Martina Nafla, Ekamaida Ekamaida. "The Perception of Salt Farmers to Techn...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Agrianti Komalasari, Husni Bagus Kananda, Chara Pratami Tidespania Tubara...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Tri Yudhi Bestary. "Pengaruh Citra Bank dan Kualitas Layanan Terhadap Kepu...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Fino Wahyudi Abdul, Muhammad Rizki Ramadhan. "Analisis Pengaruh Layout ...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Attri Yolanda Novienti Saragih, Antonius Remigius Abi, Saut Mahulae, Patri Ja...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Zulpa Zulpa, Erwin Setiawan Panjaitan. "Evaluasi Kesuksesan dan Penerimaa...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Rina Dwiarti, Arif Bogi Wibowo. "Analisis Pengaruh Tingkat Pendidikan, Komp...</b>	<b>1%</b>
Crossref	

<b>Mohammad Nurwahid. "Korelasi antara Motivasi Belajar Siswa dalam Pembel...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Bella Nova Rosefira. "Analisis Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kep...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Anastasya Gesya Situmorang, Regina Sipayung, Ester Julinda Simarmata, Pat...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Rimayang Anggun Laras Prastianty Ramli, Indah Nur Agustiani, Rudi Yanto Ba...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Astri Tamara, Iwan Setiawan, Sutarno Sutarno. "PENGEMBANGAN LKPD BER...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Adam Sugiarto, Sutikno Sutikno, Muhammad Muhammad, Nur Ayu Oktavia. "P...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Cindy Febrianti, Sri Suartini. "Pengaruh Current Ratio (CR) Dan Debt To Asset ...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Jabida Latuamury, Alfrin Ernest Marthen Usmany. "Pengaruh Pengetahuan Pe...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Ni Putu Novia Arista Dewi, Putu Sri Hartati, Gusti Alit Suputra. "Pengaruh Servi...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Julita Pikirang, Harijanto Sabijono, Heince R. N. Wokas. "PENGARUH TEKANA...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Chalvin Septianarditya, Moechammad Nasir. "Analisis Kepuasan Pelanggan In...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Syamsul Arifin, Nur Aini Anisa, Priyo Utomo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan da...</b>	<b>1%</b>
Crossref	

<b>Muhammad Isnaini Fathoni, Yudi Siyamto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terh...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Muhamad Rifa'i, Kalista Siska Elisa, Retno Ayu Dewi Novitawati. "Produk dan ...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Firmanto Firmanto, Bayu Nuswantara. "HUBUNGAN ANTARA HARGA, MEREK,...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Aprih Santoso, Nunik Kusnilawati. "EVALUASI DETERMINAN KEPUASAN MAH...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Aditia Sovia Pramudita. "Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelan...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Amran Amran, Tarmizi Taher. "ANALISIS PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN B...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Richard Wiratama, Suwandi Ng, Lukman Lukman. "JOB BURNOUT DAN REDU...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Rahma Yulita, Safrizal. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN F...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>ROCHMAT HIDAYAT HARIYONO. "PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Nurwinda Nurwinda, Malkan Malkan, Ubay Harun, Dede Arseyani Pratamasyar...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Chriswardana Bayu Dewa. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Destin...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Wenny Anggeresia Ginting, Karina Anatasia Asmara Silitonga, Mariani Mariani...</b>	<b>1%</b>
Crossref	



<b>Merna Merna. "Analisis Keputusan Pasien Untuk Dirawat Di Rumah Sakit Umu...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Agus Dedi Subagja, Iwan Henri Kusnadi. "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap K...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Christania S. V. Lampus, Adrian Umboh, Aaltje E. Manampiring. "Analisis Fakt...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Chricela N Joseph. "PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN FAKTOR DEMOG...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Syofian Syofian. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALI...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Pratiwi Juniar Achmad Gani. "PENGARUH KUALITAS ATRAKSI WISATA TERH...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Djuliana Katuuk, Hendrik Manossoh, Stanley Kho Walandouw. "PENGARUH IN...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Astrianditya Januar Ristanti, Fereshti Nurdiana Dihan. "PENGARUH KUALITAS...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Musfiqon. "Strengthening Quality Culture in Education Services in Madrasah", ...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Marhan Hasibuan, Ahmad Darlis. "Implementasi Metode Discovery Inquiry Dal...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Mohamad Teddy Rahardi, Elina Gusnita. "Menakar Jenis Investasi Muslim di K...</b>	<b>1%</b>
Crossref	
<b>Lolita Saraswati Puguh, Francisca Titing Koerniawaty. "Pengaruh kompensasi...</b>	<b>1%</b>
Crossref	

Hung-Che Wu. "An Empirical Study of the Effects of Service Quality, Perceived... Crossref	1%
Hariman Syaleh. "Analisis Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Pega... Crossref	1%
Andita Niken Anggraeni, Yaqub Cikusin, Hayat Hayat. "PENGARUH PENERAPA... Crossref	1%
AIDIL ADHA SYAM, AKSI HAMZAH. "ANALISIS PELAKSANAAN CORPORATE ... Crossref	1%
Vany Octaviany. "PENGARUH KUALITAS PRODUK PARIWISATA TERHADAP K... Crossref	<1%
Packiyathan Mathushan, Aruna S. Gamage. "Big Five Personality Traits and ... Crossref	<1%
Ishtiaq Ishaq. "Perceived value, service quality, corporate image and custome... Crossref	<1%
Indria Rusmana. "IMPLEMENTASI NILAI DAKWAH DAN EKONOMI SYARIAH D... Crossref	<1%
Eny Kurniati, Syarwani Ahmad, Syaiful Eddy. "Pengaruh Sarana Prasarana Pen... Crossref	<1%
Agnes Rumata Simangunsong. "Analisis Pengaruh Sikap Rasional Dan Iration... Crossref	<1%
Iin Syofia Yandra. JURNAL EKONOMI SAKTI (JES), 2022 Crossref	<1%
Rudobertus Talan, Florianus Aloysius Nay, Arisona Benyamin Belipati. "Tinjau... Crossref	<1%

**Mahfuzur Rahman, Mohammad Shariful Islam, Md. Al Amin, Rebaka Sultana, ...** <1%

Crossref

**Irwan Irwan. "MENJADI PENDIDIK YANG BERMUTU", KREATIF: Jurnal Studi Pe...** <1%

Crossref

**Guangping Wang, Jianling Wang, Xiaoqin Ma, Robin G. Qiu. "The effect of stan...** <1%

Crossref

**Angelia Veronika, Grace Nangoi, Jantje Tinangon. "Pengaruh Profitabilitas, Lik...** <1%

Crossref

**S S Maulida, Ike Atikah Ratnamulyani, Agustini Agustini. "STRATEGI HUMAS ...** <1%

Crossref

**S. Rahayu, Ike Atikah Ratnamulyani, Ali Alamsyah Kusumadinata. "PENGARU...** <1%

Crossref

**Rijlan Hasanuddin, Ahmad Syukri SS, Nofrianto Nofrianto. "Pengaruh Produk, ...** <1%

Crossref

**Rokhmat Subagiyo. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN(SERVICE QUALITY) ...** <1%

Crossref

**Siti Munispa, Chairul Amri, Rita Rahmawati. "STUDI TENTANG KUALITAS PEL...** <1%

Crossref

**Novita Dwi Anggraini, Nur Alfi Fuziah, Ani Kristianingsih, Riona Sanjaya. "Fakt...** <1%

Crossref

**Muhammad Latif Nur Rohman, Uju Suji'ah. "KEPUASAN KONSUMEN ATAS KU...** <1%

Crossref

**Lesley Ledden, Stavros P. Kalafatis, Alex Mathioudakis. "The idiosyncratic be...** <1%

Crossref

**Jamaluddin Jamaluddin. "Pengaruh Service Performace Dan Kualitas Produk ... <1%**

Crossref

**Deddy Gunawan, M. Suyanto, Henderi Henderi. "Pengukuran Kepuasan Pengg... <1%**

Crossref

**Gloria Julianita Sendow, Grace B Nangoi, Winston Pontoh. "Faktor - Faktor Ya... <1%**

Crossref

**Ahmad Muhtadi, Gusti Zulkifli Mulki, - Elvira. "ANALISIS RUANG TERBUKA HIJ... <1%**

Crossref

**Ching-Fu Chen, Lee-Ting Cheng. "A study on mobile phone service loyalty in T... <1%**

Crossref

**Wantao Yu, Ramakrishnan Ramanathan. "Retail service quality, corporate ima... <1%**

Crossref

**Ribka L.V Nantingkaseh, Ventje Ilat, Sintje Rondonuwu. "PENGARUH TEKNOL... <1%**

Crossref

**Marc Schnöring. "Konsequenzen der Prämieneinlösung in Kundenbindungspr... <1%**

Crossref

**Konsequenzen der Prämieneinlösung in Kundenbindungsprogrammen, 2016. <1%**

Crossref

**Setio Boedi Arianto, Dwi Heriwibowo. "ANALISIS KARAKTERISTIK DIKLAT TE... <1%**

Crossref

**Lusiana Veronika Sinaga, Antonia Masriani Nababan, Annisa Nauli Sinaga, Th... <1%**

Crossref

**Kevin Kevin, Nerlia Nerlia, Annisa Nauli Sinaga, Thomas Firdaus Hutahean, Sit... <1%**

Crossref

Ellis Fanny Manginsihi, David Paul Elia Saerang, Rudy J. Pusung. "ANALISIS BI... <1%

Crossref

Christine Natalia Hutapea. "Komunikasi Interpersonal dan Kinerja Usaha Kecil ... <1%

Crossref

Sri Shanti. "ANALISIS PENGARUH PELAYANAN KELUHAN TERHADAP TINGK... <1%

Crossref

Nunuk Harianti, Taher Alhabsy, Soekarto Soekarto. "Pengaruh Kualitas Pelaya... <1%

Crossref

Nunuk Harianti, Taher Alhabsy, Soekarto Soekarto. "PENGARUH KUALITAS PE... <1%

Crossref

Muhammad Asman, Novi Darmalia. "PENGARUH PENERAPAN ABSENSI SIDIK... <1%

Crossref

I Gede Witayasa, I Nyoman Sudiarta. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TE... <1%

Crossref

Eka Sri Aprilliana, Nurul Wahdah, Muslimah Muslimah. "PENGARUH HARGA, T... <1%

Crossref

Yvette Reisinger, John C. Crotts. "An empirical analysis of young adult Kuwaiti... <1%

Crossref

Meghna Verma, Punyabeet Sarangi. "Modeling attributes of religious tourism: ... <1%

Crossref

Helmy Juliansyah, Muhyani Muhyani. "Hubungan Antara Akhlak dengan Soft ... <1%

Crossref

Efri Syamsul Bahri, Maya Romantin, Ahmad Tirmidzi Lubis. "Analisis Kinerja K... <1%

Crossref

Djoko Suyono, Delvia Noerfaghita. "Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai Terhadap... <1%

Crossref

YUNAN YUNAN, SUSILAWATI SUSILAWATI. "PENERAPAN MODEL PEMBELAJ... <1%

Crossref

Rachel Romilda Rampengan, David Paul Elia Saerang, Inggriani Elim. "ANALISI... <1%

Crossref

Sukardin Sukardin, Arsyad Abd. Gani. "PERAN PEMERINTAH KABUPATEN DO... <1%

Crossref

Ilma Mahdiya, Rohana Faridah. "IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS TE... <1%

Crossref

Dina Yuliana, Kristiono Setyadi, Pribadi Asih. "Pengalaman Penumpang Terha... <1%

Crossref

Ainun Jariah. "LIKUIDITAS, LEVERAGE, PROFITABILITAS PENGARUHN... <1%

Crossref

Cynthia Imelda Mose, Inggriani Elim. "ANALISA PENCATATAN PEMOTONGAN... <1%

Crossref

Tantri Yanuar Rahmat Syah, Dora Olivia. "Enhancing Patronage Intention on O... <1%

Crossref

Retno Sugesti, Siti Mustohiroh. "Hubungan Pengetahuan, Peran Keluarga, Lin... <1%

Crossref

Nurfadila ., Nfn, Juliana R. Mandei, Lorraine W. Th. Sondak. "IDENTIFIKASI ST... <1%

Crossref

Nur Maulida Hidayat, Anas Alhifni. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI... <1%

Crossref

**Novia Titis Sulistyani, Sri Siswanti, Setiyowati Setiyowati. "ANALISIS END USE... <1%**

Crossref

**Mochammad Faisal Fadli. "Pengaruh Orang, Proses, Kualitas Layanan dan Nil... <1%**

Crossref

**Ferica Ferica, Annisa Nauli, Cindy Couwinata, Sukhenny Sukhenny. "Pengaruh ... <1%**

Crossref

**Eva Rahmayani, Husni Husni, Daryaman Daryaman. "Hubungan Disiplin Belaja... <1%**

Crossref

**Endah Lisarini, Yuni Siti Rachmayanti. "MACAM MEDIA KOMUNIKASI PEMAS... <1%**

Crossref

**Dian Rusvinasari, Arief Setyanto, M. Rudyanto Arief. "Analisis User Interface p... <1%**

Crossref

**Dewi Indra Lestiani, Syamsul Bachri Daeng Parani, Elimawaty Rombe. "PENGA... <1%**

Crossref

**Erica Kakunsi, Sifrid Pangemanan, Winston Pontoh. "PENGARUH GENDER DA... <1%**

Crossref

**"Social Interactions and Networking in Cyber Society", Springer Science and B... <1%**

Crossref

**Sri Rahayu. "Komunikasi Interpersonal Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Bu... <1%**

Crossref

**Indah Septiya Rini. "pengaruh perhatian orang tua dalam kegiatan belajar terh... <1%**

Crossref

**Tetty Sulastry Mardiana. "FASILITAS PARK AND RIDE PADA LOKASI PARKIR ... <1%**

Crossref

**Sinambow Gloria Injilita Bulan, Jantje J. Tinangon, Lidia Mawikere. "PENGARU... <1%**

Crossref

**Riandana Putra, Juliana Kadang. "PENGARUH OPERATING LEVERAGE DAN FI... <1%**

Crossref

**Silvianisyah Silvianisyah, Febriansyah Ignas Pradana. "Pengaruh Kepuasan ... <1%**

Crossref

**Brigita Jurisic, António Azevedo. "Building customer-brand relationships in th... <1%**

Crossref

**Alloysius Vendhi Prasmoro, Chusnul Chotimah, Denny Siregar. "Analisis Perba... <1%**

Crossref

**Qonitah Amrillah, Andri Brawijaya. "PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADA... <1%**

Crossref

**Md. Uzir Hossain Uzir, Ishraq Jerin, Hussam Al Halbusi, Abu Bakar Abdul Ham... <1%**

Crossref

**Devi Edriani, Harmelia Harmelia, Dessyta Gumanti. "Pengaruh Minat dan Kem... <1%**

Crossref

**Chusnul Chotimah, Alloysius Vendhi Prasmoro, Denny Siregar. "ANALISIS PER... <1%**

Crossref

**Susanne Vaudt. "Chapter 17 Marketing - Herausforderungen in der Seniorenwi... <1%**

Crossref

**Suparta Suparta. "KONTRADIKSI KONSEP KHILAFAH DALAM PERSPEKTIF UL... <1%**

Crossref

**Sindy Silvy Rosa, Mia Kusumawaty. "Pengaruh Pembiayaan Murabahah dan ... <1%**

Crossref



**Naehyun (Paul) Jin, Hyuckgi Lee, Sangmook Lee. "Event Quality, Perceived Va... <1%**

Crossref

**Miftahul Laili Hasanah, Muhammad Kristiawan. "Supervisi Akademik dan Bag... <1%**

Crossref

**A. C. Karunaratna, P. A. P. S. Kumara. "Determinants of Customer Loyalty in t... <1%**

Crossref

**Tedy Candra Lesmana, Sarly Rambu Uru. "citra merek rumah sakit dengan pe... <1%**

Crossref

**Nurulia Dwiyanti Tamardiyah. "Minat Kedisiplinan dan Ketekunan Belajar terh... <1%**

Crossref

**Hanifi Murat Mutlu, İsmail Taş. "Antecedents of Insurance Agents' Loyalty for ... <1%**

Crossref

**Kyootai Lee, Kailash Joshi, Young Kyun Kim. "Identification of the four-factor ... <1%**

Crossref

**David M. Hunt, Stephanie Geiger-Oneto, Philip E. Varca. "Satisfaction in the co... <1%**

Crossref

**Sanja Raspor Janković, Stela Lanča. "Mjerenje zadovoljstva i lojalnosti klijent... <1%**

Crossref

**Aulia Rafika, Edi Suswardji Nugroho. "Pengaruh Atribut Produk Wisata dan Cit... <1%**

Crossref

**Won-Jin Jung. "The Effects of Perceived Information Quality of Mobile Shoppi... <1%**

Crossref

**Sang-Hyun Kim, Hyun-Sun Park. "Social Group Factors Impacting the Custom... <1%**

Crossref

**Morita Sari, Ichda N. Amiria Asykarie. "KONTROL KUALITAS POLI GIGI DI RS P... <1%**

Crossref

**Irada Sinta. "Analisis Sikap Dan Proses Pengambilan Keputusan Oleh Konsum... <1%**

Crossref

**Young Hoon Jung, Gun Kim, Choong C. Lee. "Factors Influencing User Satisfac... <1%**

Crossref

**Tinoco, Maria Auxiliadora Cannarozzo, and José Luis Duarte Ribeiro. "Modela... <1%**

Crossref

**Maria Auxiliadora Cannarozzo Tinoco, José Luis Duarte Ribeiro. "Modelagem ... <1%**

Crossref

**Joko Septaryanto. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen ... <1%**

Crossref

**Cindy Cahyaning Astuti. "Analisis Korelasi untuk Mengetahui Keeratan Hubun... <1%**

Crossref

**Wonjin Jung, Ki-Kwang Lee. "The Effects of the Service Quality of Smartphone... <1%**

Crossref

**Sri Wahjuni Latifah, Wibi Abitama. "Keterlibatan Pemakai, Pelatihan Dan Pend... <1%**

Crossref

**Dewa Ketut Mahardika, I Gst Bgs Wiryra Gupta. "Pengaruh Kualitas Pelayanan ... <1%**

Crossref

**Ayu Berlian Triulandari. "EFEKTIVITAS PESAN POSTER #BUDAYABEBERES D... <1%**

Crossref

**Nadine Ober-Heilig. "Das gebaute Museumserlebnis", Springer Science and B... <1%**

Crossref

Majid Dadashpour Moghaddam, Hassan Ahmadzadeh, Reza Valizadeh. "A GIS... <1%  
Crossref

---

Das gebaute Museumserlebnis, 2015. <1%  
Crossref

---

Ahasanul Haque, Abdul Momen. "Chapter 13 A Model of Islamic Tourism Tow... <1%  
Crossref

---

I Wayan Eka Santika, Ida Ayu Arini. "PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUAL... <1%  
Crossref