

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
WISATAWAN DI PANTAI DEPOK YOGYAKARTA**

ARTIKEL ILMIAH

Disiapkan sebagai Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata



Diusun Oleh:

Nama : Elfran Milano
NIM : 2106283
Program Studi : Pariwisata
Jenjang : S-1 Transfer

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

2024

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN DI PANTAI DEPOK YOGYAKARTA

Disusun Oleh

Elfran Milano

2106283

ABSTRACT

This research aims to investigate the influence of services on tourist loyalty at Depok Beach, Yogyakarta. Depok Beach is an attractive tourist destination with its captivating natural beauty and various tourism services available. Factors of service quality, including staff interaction, availability of facilities, and responsiveness to feedback, are studied to understand their impact on tourists' perceptions of the destination and their likelihood to return in the future. The method used for this research is quantitative, answering research questions using numbers and statistical programs. Data are collected through observation, documentation, interviews, and questionnaires covering questions about tourists' experiences with the services received during their visits.

Keyword: Services, Loyalty, Beach

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN DI PANTAI DEPOK YOGYAKARTA

Disusun Oleh

Elfran Milano

2106283

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap loyalitas wisatawan di Pantai Depok, Yogyakarta. Pantai Depok merupakan destinasi wisata yang menarik dengan keindahan alamnya yang memukau dan berbagai layanan wisata yang tersedia. Faktor-faktor kualitas pelayanan, termasuk interaksi dengan staf, ketersediaan fasilitas, dan respons terhadap masukan, dipelajari untuk memahami dampaknya terhadap persepsi wisatawan terhadap destinasi dan kecenderungan mereka untuk kembali ke sana di masa depan. Metode yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah kuantitatif dengan menjawab masalah penelitian menggunakan angka dan program statistik. Data dikumpulkan dengan melakukan observasi, dokumentasi, wawancara, dan kuesioner yang mencakup pertanyaan tentang pengalaman wisatawan dengan pelayanan yang diterima selama kunjungan mereka.

Kata Kunci: Pelayanan, Loyalitas, Pantai

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri pariwisata yang semakin kompetitif, pelayanan yang berkualitas telah menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas wisatawan. Pelayanan yang baik tidak hanya menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi wisatawan, tetapi juga dapat membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara penyedia layanan dan bagi pelanggan. Pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan maupun loyalitas dari wisatawan. Menurut Javada et al., (2025) fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung karena pengunjung merasa puas pada pelayanan di Taman Wisata Alam Gunung Kelam, didukung oleh petugas yang sopan dan ramah kepada pengunjung, pemandu (guide) yang terlatih, petugas jelas dalam memberikan informasi. Kemudian, pengunjung merasa sangat puas pada harga yang ditawarkan di Taman Wisata Alam Gunung Kelam, baik biaya masuk di gerbang taman wisata hingga biaya sampai ke puncak, terjangkau harga tiket yang ditawarkan sepadan dengan pelayanan yang diberikan petugas dan sesuai dengan harapan pengunjung. Sehingga pengunjung puas dan berniat untuk berkunjung kembali dan merekomendasikan Taman Wisata Alam Gunung Kelam kepada calon pengunjung lainnya. Sehingga jika dikaitkan dalam penelitian ini pelayanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan pengunjung dalam menggunakan jasa karena fasilitas yang disediakan

sepadan dengan jasa yang ditawarkan. Faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas dari wisatawan di antara nya adalah ; kualitas produk, harga, tujuan wisata, kemudahan akses, informasi dan komunikasi, interaksi dengan komunitas lokal keamanan dan kenyamanan, dan masih banyak lagi faktor lain nya. Dalam memenuhi kebutuhan rekreasi masyarakat, pengelola perpustakaan harus memahami preferensi dari pengunjung dalam merasakan pelayanan. Sebagai tempat rekreasi, standar pelayanan yang harus diberikan adalah pelayanan yang berwujud, memiliki keandalan ketanggapan, jaminan, dan rasa empati. Yang mana bisa dikaitkan dengan penelitian ini juga dari pengelola pantai harus lebih memerhatikan kebutuhan wisatawan yang datang berkunjung (Priyanto & Sugiarto, 2020). Menurut Rozi & Khuzaini (2021) kualitas pelayanan adalah Tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan menyebabkan kepemilikan sesuatu.

Sedangkan dari segi loyalitas bisa di artikan jika suatu konsumen ataupun wisatawan puas dengan pelayanan ataupun jasa yang diberikan. Griffin (2005) menyatakan, bahwa seseorang yang merupakan pelanggan yang loyal, akan menunjukkan perilaku pembelian yang didefinisikan sebagai pelanggan tetap yang menggunakan produk terus menerus dari waktu ke waktu. Pengaruh pelayanan terhadap loyalitas wisatawan juga telah menjadi topik yang sangat dipertimbangkan dalam industri pariwisata. Kualitas pelayanan yang baik juga dianggap sebagai elemen kunci dalam mempertahankan pelanggan dan membangun loyalitas dalam yang jangka

panjang. Menurut (Helda Fergyan & Pipin Kusumawati, 2024) membuktikan bahwa Standard Operational Procedure (SOP) telah diterapkan dengan baik oleh karyawan Room Attendant dalam mewujudkan excellent service pada Merapi Merbabu Hotel & Resort Yogyakarta. Hal ini terbukti dengan banyak tamu yang memberikan penilaian baik sekali melalui ulasan online. Sehingga jika dikaitkan dalam penelitian ini maka pelayanan yang dilakukan sesuai dengan SOP akan meningkatkan loyalitas masyarakat dan wisatawan yang menggunakan jasa layanan dalam pariwisata.

Menurut Listyawati (2019) loyalitas merupakan kesediaan wisatawan untuk senantiasa mengunjungi kembali atau merekomendasikan objek wisata tersebut pada orang lain. Pengaruh pelayanan terhadap loyalitas wisatawan telah menjadi subjek penelitian yang penting dalam literatur pariwisata. Menurut Kristianto & Kiswantoro (2019) Loyalitas pelanggan juga dapat dipengaruhi oleh *brand image* atau citra merek. Banyak studi telah menunjukkan bahwa pengalaman positif dengan pelayanan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, sementara pengalaman negatif dapat berdampak sebaliknya. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan wisata untuk memahami kebutuhan dan preferensi wisatawan mereka serta berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka secara terus-menerus. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup aspek teknis seperti efisiensi dan keandalan, tetapi juga mencakup dimensi interpersonal seperti keramahan, responsif terhadap kebutuhan, dan kepedulian terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Deni, D.A & Ernova, R.A (2023) CHSE

(Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability) adalah Program dari Kemenparekraf untuk menstimulus keberlangsungan ekonomi masyarakat di masa pandemi Covid-19. Program ini berisikan tentang aturan-aturan yang harus diterapkan bagi para pengelola, pengusaha, dan pemandu wisata dalam upaya memenuhi kebutuhan pengunjung akan kebersihan, kesehatan serta keamanan dalam berwisata. Penerapan CHSE pada candi borobudur telah sesuai dengan panduan protokol CHSE. Hal ini dapat dilihat mulai dari pintu masuk sudah tersedianya pengelolaan antrean pengunjung, pengecekan suhu tubuh, ruangan antiseptik, pembayaran secara non-tunai, pengecekan melalui metal detector sebelum memasuki area Candi, adanya rambu-rambu himbauan di area Candi, disediakan tempat sampah yang dibagi menjadi tiga bagian, dan tersebar di seluruh area Candi, serta tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul apabila terjadi bencana alam. Sehingga jika dikaitkan dalam penelitian ini maka kepuasan pengunjung menunjukkan loyalitas dalam pelayanan yang sudah diberikan dalam wisata yang membuat daya tarik wisatawan semakin baik. Ketika wisatawan merasa dihargai dan diperlakukan baik selama perjalanan mereka, mereka cenderung menjadi lebih puas dengan pengalaman wisata mereka dan lebih mungkin untuk kembali ke destinasi yang sama di masa depan. Sebaliknya, pengalaman negatif dengan pelayanan, seperti ketidakramahan staf, keterlambatan dalam respon terhadap keluhan, atau kualitas fasilitas yang buruk, dapat merusak citra destinasi wisata dan mengurangi loyalitas wisatawan. Sikap umum hospitality memiliki makna sebagai sikap *friendly*,

murah hati dalam menerima dan memberikan pelayanan kepada para tamu. Sikap ini memiliki tujuan untuk mewujudkan kenyamanan kepada wisatawan. Kenyamanan itu sendiri akan mendorong loyalitas dan kesetiaan wisatawan dalam menggunakan jasa dan layanan yang digunakan, sehingga tidak menggunakan jasa dan layanan dari pesaing (Salindri & Atiqah, 2025)

Pantai Depok, sebuah destinasi wisata yang terletak di Yogyakarta, Indonesia, telah menjadi salah satu daya tarik bagi wisatawan yang mencari pengalaman pantai yang indah dan beragam. Pantai Depok juga berdampingan dengan Pantai Parangtritis dan Pantai Parangkusumo, Pantai Depok juga tidak jauh dari kawasan wisata Gumuk Pasir. Pesona alamnya yang menakjubkan, pasir putihnya yang bersih, dan suasana yang tenang menjadikan Pantai Depok sebagai salah satu tujuan populer bagi para wisatawan. Selama bertahun-tahun, Pantai Depok telah berkembang dari sekedar tempat lokal menjadi destinasi populer, menarik pengunjung dari berbagai wilayah di Indonesia dan luar negeri. Daya tarik Pantai Depok tidak hanya terletak pada keindahan alamnya saja, tetapi juga pada beragam aktivitas yang ditawarkan kepada wisatawan, mulai dari berjemur dan berenang, menjelajahi gua-gua terdekat dan menikmati hidangan laut lokal. Di Pantai Depok juga terdapat pasar ikan yang menawarkan berbagai ikan segar yang ditangkap oleh nelayan disana sekaligus menjadi mata pencaharian warga lokal disana dan terkadang pasar tersebut bisa menjadi tempat pelelangan ikan-ikan. Selain itu, pantai ini juga menjadi pusat budaya,

dengan menyelenggarakan pertunjukan tradisional, pameran seni, dan festival kuliner yang memamerkan warisan budaya Yogyakarta yang kaya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan di Pantai Depok Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan di Pantai Depok Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Pemahaman yang mendalam: Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas wisatawan di Pantai Depok, termasuk kualitas layanan, interaksi dengan staf, dan ketersediaan fasilitas.
2. Peningkatan kualitas layanan: Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi penyedia layanan wisata di Pantai Depok untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, dengan berfokus pada aspek-aspek yang paling penting bagi kepuasan dan loyalitas wisatawan
3. Pengembangan strategi pemasaran: Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas wisatawan, yang berkepentingan di Pantai Depok dapat mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif untuk menarik wisatawan baru dan mempertahankan yang sudah ada.
4. Penguatan citra destinasi: Penelitian ini dapat membantu memperkuat citra Pantai Depok sebagai destinasi wisata yang ramah wisatawan,

berkualitas, dan menyenangkan yang dapat meningkatkan daya tariknya di mata wisatawan lokal dan internasional.

5. Peningkatan pendapatan ekonomi: Dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang puas dan setia, Pantai Depok dapat mengalami peningkatan pendapatan dari sektor pariwisata, yang akan memberikan dampak positif pada perekonomian lokal.
 - a. Pengembangan keberlanjutan: Dengan mengetahui preferensi dan harapan wisatawan, pemangku kepentingan di Pantai Depok dapat mengembangkan program keberlanjutan yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan dan menjaga keseimbangan antara pertumbuhan pariwisata dan pelestarian lingkungan.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut ini adalah susunan dari sistematika penulisan dari Artikel Ilmiah:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I ini sendiri berisi landasan bagi penelitian yang berisikan beberapa sub-bab yang meliputi:

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Rumusan Masalah
- 1.3. Tujuan Penelitian
- 1.4. Manfaat Penelitian
- 1.5. Sistematika Penulisan

BAB II KAJIAN LITERATUR DAN KAJIAN TEORI

Pada bab II ini membahas tentang kajian literatur yang sudah di bahas oleh penulis atau peneliti lain yang berhubungan dengan penelitian yang Penulis lakukan sekarang, sub-bab nya terdiri sebagai berikut:

2.1. Kajian Literatur

2.2. Kajian Teori

2.3. Hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III ini berisi tentang diskusi yang mendalam mengenai berbagai macam aspek penting dari metode penelitian yang Penulis gunakan dalam melakukan penelitian ini. Berikut adalah sub-babnya:

3.1. Jenis Penelitian

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

3.3. Populasi dan Sampel

3.4. Instrumen Penelitian

3.5. Teknik Pengumpulan Data

3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7. Teknik Analisi Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV ini berisi pada hasil serta analisis penelitian yang berkaitan pada pengaruh pelayanan terhadap loyalitas wisatawan di Pantai Depok Yogyakarta, dengan sistematika sebagai berikut:

4.1. Hasil

4.2. Pembahasan

BAB V PENUTUP

Pada bab V ini berisi tentang ringkasan dari penelitian dan sub-bab sebelumnya, dan dengan melakukan penarikan kesimpulan dari penelitian dan pemberian saran berdasarkan fenomena yang didapatkan, dengan sistematika berikut;

5.1. Simpulan

5.2. Saran

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hal-hal yang telah dibahas pada bab sebelumnya, penelitian ini berfokus pada pengaruh antara variabel pelayanan dengan loyalitas wisatawan di Pantai Depok. Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan.

Hasil dari uji analisis regresi sederhana melalui uji t menunjukkan kriteria penilaian berdasarkan hasil signifikansi (Sig.). Dari hasil pengolahan data, diperoleh hasil sebesar kurang dari 0.001, dikarenakan 0,001 lebih rendah dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang telah ditetapkan sebesar 0,05, maka hipotesis nol (H_0) ditolak H_1 diterima, maka data dianggap signifikan atau terdapat hubungan antar variabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi positif antara variabel pelayanan dan loyalitas wisatawan di Pantai Depok.

5.2 Saran

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat kekurangan baik dalam penulisan maupun penyusunannya. Namun, berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian lebih lanjut.

5.2.1 Bagi Pengelola

Diharapkan peningkatan pelayanan terus dilakukan untuk memperkuat loyalitas wisatawan. Dengan pelayanan yang lebih baik, seperti keramahan staf, kenyamanan fasilitas, dan respons cepat, diharapkan wisatawan akan lebih cenderung kembali berkunjung dan merekomendasikan Pantai Depok kepada orang lain.

5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan, peneliti selanjutnya dapat mengeksplorasi aspek pelayanan yang lebih spesifik dalam mempengaruhi loyalitas wisatawan, seperti kualitas fasilitas, keramahan staf, dan kecepatan layanan. Penelitian lanjutan ini juga bisa menilai bagaimana pelayanan pasca-kunjungan mempengaruhi keputusan wisatawan untuk kembali. Dengan demikian, pengelola objek wisata dapat lebih memahami area pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk mempertahankan loyalitas wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz, Z., Suprpto, H., Studi Manajemen, P., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta, F. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Pengalaman Pengunjung Terhadap Loyalitas Pengunjung Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pengunjung (Survey pada Pengunjung Wisata Umbul Ponggok Klaten). In *Jurnal Studi Manajemen Organisasi* (Vol. 17, Issue 2). <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo/article/view/32470>
- Adi Hermanto, T., Adjeng Moelyati, T., & Magister Manajemen, M. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim*. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi>
- Azmi, A., Abdullah, A., Nurhidayati, S. E., & Shaw, G. (n.d.). And Tourism: A State-Of-The-Art Review-Palarch's. In *Journal of Archaeology Of Egypt/Egyptology* (Vol. 17, Issue 5).
- Dilla, S. F., & Ngatno, N. (2020). Pengaruh Harga Dan Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen General Repair PT Nasmoco Pemuda Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 599–608. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28922>
- Dwi, A., Kristianto, A., Kiswantoro, J. D.-3, Perhotelan, S., Tinggi, P., & Ambarrukmo, Y. (n.d.). *Analisis Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta*.
- Dwi Ananti, D., Asyarief, R., Pariwisata, S. T., & Yogyakarta, A. (n.d.). *Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Daya Tarik Wisata CHSE (Studi Kasus Candi Borobudur)*.
- Fergyan Ramadhan, H., Kusumawati, P., Studi Perhotelan, P., & Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, S. (n.d.). *Implementasi Standard Operational Procedures Bagi Room Attendant Dalam Mewujudkan Service Excellence (Studi Kasus Pada Merapi Merbabu Hotel & Resort Yogyakarta)*.
- Hanafiah, A., Wahyu Wibowo, M., & Damayanti, F. (2020). *Pengaruh Electronic Word Of Mouth, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Generasi Z Pada Destinasi Wisata Halal Provinsi Jawa Barat* (Vol. 6, Issue 03).

- Hidayatullah, S., Windhyastiti, I., Patalo, R. G., & Rachmawati, I. K. (n.d.). *Citra Destinasi : Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan yang Berkunjung ke Gunung Bromo*.
- Javada, A., Anasi, T., Harjanti, T., & Wiyono, H. (n.d.). *Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Wisata Alam Gunung Kelam Kabupaten Sintang*.
- Kiswanto, A., Jurusan Perhotelan, D. D., Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta Jl Ahmad Yani No, S., & Road Timur Yogyakarta, R. (n.d.). *Persepsi Kualitas Layanan Museum Sebagai Sarana Edukasi Masyarakat (Studi Kasus: Museum Gunung Api Merapi Yogyakarta)*.
- Kristanto, Y. A., & Ekonomi, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A-Karsan Bandung). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19, 13–22.
- Listyawati. (n.d.).
- Marlince Taka, L., & Wellalangi, M. B. R. (2023). Peningkatan Kapasitas Pelayanan Melalui Hospitality Training (Excellent Service) Bagi Pengelola Destinasi Wisata Wae Bobok. In *Eastasouth Journal of Effective Community Services* (Vol. 01, Issue 03).
- Nur Syamsu SPt, M., Jurusan Perhotelan, Mp. D., & Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta Jl Ahmad Yani Ring Road Timur Yogyakarta, S. (n.d.). *Studi Kelayakan Air Terjun Nggembor Sebagai Destinasi Wisata Untuk Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Desa Jatimulyo, Kecamatan Girimulyo, Kabupaten Kulonprogo, Yogyakarta*.
- Nur Syamsu, M., Wulan Apriliana, S., Amirrulloh, A., & Syaifulloh Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta, M. (n.d.). *Kajian Daya Tarik Wisata dalam Pengembangan Pantai Sadranan di Gunung Kidul Yogyakarta*.
- Prasastono, N., Rahmawati, E., Pradapa, Y. F., & Semarang, U. S. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan Banquet Section Terhadap Kepuasan Tamu The Wujil Resort And Convention Ungaran*.
- Priyanto, S. E., Sugiarto, E., Tinggi, S., & Ambarukmo, P. (n.d.). *Preferensi Pengunjung Terhadap Pelayanan di Grhatama Pustaka Yogyakarta*.
- Putri, I. W., Program, I. S., & Agribisnis, S. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Variabel Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Wisata Petik Apel Kelompok Tani Makmur Abadi (KTMA)*. <http://journal.trunojoyo.ac.id/agriscience>

- Ritonga, H. M., Indrawan, M. I., & Sari, D. S. (n.d.). *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Serta Dampaknya Dengan Loyalitas Wisatawan: Studi Pada Desa Kota Pari, Kecamatan Pantai Cermin, Kabupaten Serdang Bedagai.*
- Rozi, I. A. (n.d.). *Khuzaini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.*
- Salindri, Y. A., Atiqah, A. N., Pariwisata, S. T., & Yogyakarta, A. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Omotenashi Pada Restoran Jepang di Yogyakarta: Perspektif Kepuasan Pengunjung.*
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2), 718. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i02.p16>
- Triyono, J., Damiasih Syawal Sudiro Program Studi, Mp. D., Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Jl Ahmad Yani, P., & Road Timur No, R. (n.d.). *Pengaruh Daya Tarik Dan Promosi Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Kampoeng Wisata di Desa Melikan Kabupaten Klaten.*

BIODATA MAHASISWA



DATA PRIBADI

Nama : Elfran Milano
Tempat & Tanggal Lahir : Banjarmasin, 21 September 2000
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Kristen
Kewarganegaraan : Indonesia
Nomor Telepon : -
E-mail : elfranmilano1999@gmail.com

PENDIDIKAN

SDN 5 Kahayan Hilir : 2012
SMP Negeri 1 Kahayan Hilir : 2015
SMA Negeri 1 Palangka Raya : 2018
Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo : 2018-2021
Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo : 2021-2024