

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI OBJEK WISATA PULAU DODOLA MOROTAI DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*

Oleh:

**Hasrul Saleh<sup>1</sup>**

**Amrin Sibua<sup>2</sup>**

**Wahyu Sibua<sup>3</sup>**

Universitas Pasifik Morotai

Alamat: JL. A. Sudirman, Kompleks Lemonade Morotai Selatan, Kabupaten Pulau  
Morotai, Indonesia (97771).

Korespondensi Penulis: [hasrul.saleh24@gmail.com](mailto:hasrul.saleh24@gmail.com), [sibuaamrin@gmail.com](mailto:sibuaamrin@gmail.com),  
[wahyusibua104@gmail.com](mailto:wahyusibua104@gmail.com)

**Abstract.** *his study aims to analyze service quality and identify priority areas for service improvement at Dodola Island Tourist Destination, Pulau Morotai Regency. The research employs a quantitative observational approach using the Service Quality (SERVQUAL) method. Data were collected through questionnaire distribution and interviews with tourists as respondents, with research instruments developed based on five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and safety, and empathy. The results indicate that all service attributes exhibit negative gap values, suggesting that the quality of services provided has not met tourists' expectations and still requires improvement. Analysis of the five SERVQUAL dimensions shows that the assurance dimension has the highest gap value, with an average of  $-1.366$ , placing it in the poor category. This finding highlights that assurance-related aspects—such as safety, staff competence, and tourists' sense of security—should be the top priority in efforts to enhance service quality. The findings of this study are expected to serve as a reference for tourism managers and relevant stakeholders in formulating strategies to improve service quality, increase tourist satisfaction, and support the sustainable management of tourism at Dodola Island.*

**Keywords:** *Service quality, SERVQUAL, tourism, tourist satisfaction, Dodola Islands*

Received November 27, 2025; Revised December 05, 2025; December 21, 2025

\*Corresponding author: [hasrul.saleh24@gmail.com](mailto:hasrul.saleh24@gmail.com)

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI OBJEK WISATA PULAU DODOLA MOROTAI DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan serta mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan di Objek Wisata Pulau Dodola, Kabupaten Pulau Morotai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif observasional dengan metode *Service Quality (SERVQUAL)*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara kepada wisatawan sebagai responden, dengan instrumen penelitian yang disusun berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan dan keamanan (*assurance and safety*), serta kepedulian (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh atribut pelayanan memiliki nilai kesenjangan (gap) negatif, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan wisatawan dan masih memerlukan perbaikan. Analisis terhadap kelima dimensi *SERVQUAL* menunjukkan bahwa dimensi jaminan memiliki nilai gap tertinggi dengan rata-rata sebesar  $-1,366$ , sehingga termasuk dalam kategori tidak baik. Temuan ini menegaskan bahwa aspek jaminan, seperti keselamatan, kompetensi petugas, dan rasa aman wisatawan, perlu menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pengelola pariwisata dan pemangku kepentingan terkait dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan wisatawan serta mendukung pengelolaan pariwisata Pulau Dodola yang berkelanjutan

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, *SERVQUAL*, pariwisata, kepuasan wisatawan, Pulau Dodola

## LATAR BELAKANG

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat penting bagi perekonomian Indonesia. Menurut data Badan Pusat Statistik tahun 2023 sector pariwisata menyumbang 3,8% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia. Selain itu, sector pariwisata juga merupakan salah satu sumber penghasilan utama dan memiliki potensi untuk menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat Indonesia. Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sector yang mengalami pertumbuhan yang cukup pesat. Berdasarkan data dari kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, jumlah kunjungan

wisatawan mancanegara ke Indonesia pada tahun 2023 mencapai 18,3 juta orang, angka tersebut meningkat sebesar 5,1% dibandingkan tahun sebelumnya.

Kabupaten Pulau Morotai merupakan salah satu daerah yang memiliki potensi pariwisata yang sangat besar, khususnya Objek Wisata Pulau Dodola. Berdasarkan rencana strategis Kementerian Pariwisata tahun 2025-2029 Pulau Dodola termasuk dalam 10 destinasi super prioritas, dan menjadi ikon destinasi Pariwisata utama oleh wisatawan domestic maupun mancanegara. Pengelolaan Industri Pariwisata Pulau Dodola oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Pulau Morotai belum cukup optimal dari aspek penyediaan fasilitas pelayanan (infrastruktur) yang sesuai dengan standar layanan.

Permasalahan yang dihadapi Industri Pariwisata Pulau Dodola adalah fasilitas pelayanan (*Service facility*) yang belum sesuai dengan konsep 5 dimensi kualitas yaitu *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) (Zeithaml *et.al*, 1990). Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti beberapa atribut pelayanan yang belum memiliki standar pelayanan untuk itu perlu adanya inovasi perbaikan. Hal ini berpengaruh juga terhadap tingkat kedatangan pengunjung di destinasi pariwisata Pulau Dodola. Berdasarkan tren pengunjung di tahun 2021-2024 tingkat pengunjung wisatawan domestik maupun mancanegara mengalami penurunan mencapai 36% di tahun 2024, berikut grafik pengunjung di objek wisata Pulau Dodola.



**Gambar 1.** Grafik Pengunjung Wisatawan

Dari gambar grafik diatas menunjukan jumlah kedatangan yang terus mengalami penurunan sehingga perlu adanya upaya perbaikan dalam aspek pelayanan sehingga mampu membantu pemerintah dalam pendapatan asli daerah bidang pariwisata. Penelitian ini menggunakan analisis Servqual dalam mengidentifikasi gap 5 dimensi kualitas.

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI OBJEK WISATA PULAU DODOLA MOROTAI DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*

Penelitian empiris menunjukkan bahwa model SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi utama (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*), efektif digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan (*service quality gap*) antara harapan pengunjung dan persepsi layanan aktual di sektor pariwisata, di mana aspek *responsiveness* dan *reliability* sering kali menjadi prioritas utama perbaikan layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan (*SERVQUAL gap analysis*) di travel agency dan layanan wisata lainnya (Ramadhani, Z. N., & Utomo, L. T., 2025).

## KAJIAN TEORITIS

Penelitian ini menggunakan analisis Servqual dalam mengidentifikasi gap 5 dimensi kualitas. Penelitian empiris menunjukkan bahwa model SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi utama (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*), efektif digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan (*service quality gap*) antara harapan pengunjung dan persepsi layanan aktual di sektor pariwisata, di mana aspek *responsiveness* dan *reliability* sering kali menjadi prioritas utama perbaikan layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan (*SERVQUAL gap analysis*) di travel agency dan layanan wisata lainnya (Ramadhani, Z. N., & Utomo, L. T., 2025).

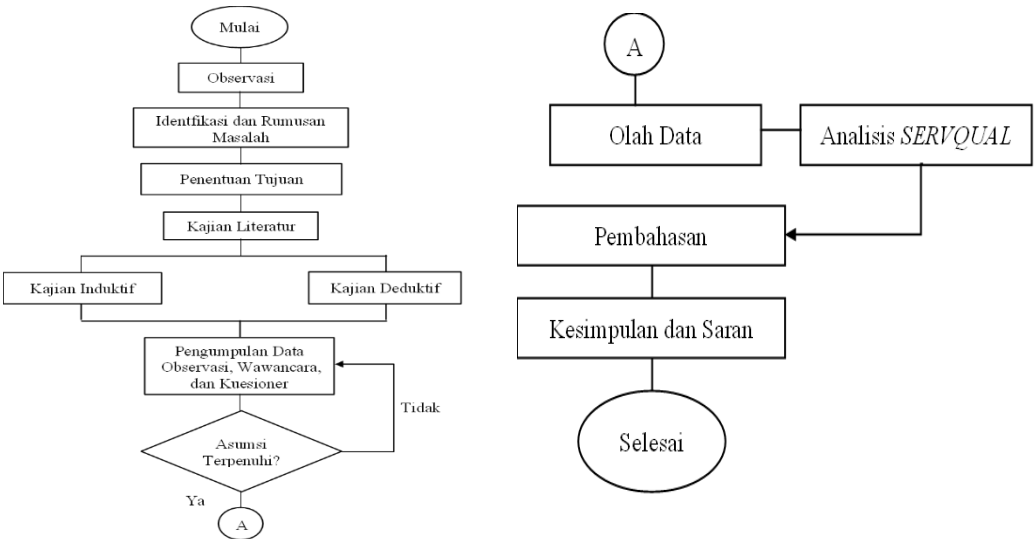
Penerapan metode *Service Quality* (SERVQUAL) telah menjadi pendekatan penting dalam menilai kualitas layanan wisata dan pengalaman pengguna jasa dengan mengukur perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*service quality gap*). Beberapa penelitian terbaru mengadaptasi model SERVQUAL dalam konteks pariwisata modern — termasuk pengembangan *e-SERVQUAL* untuk membandingkan layanan digital pada *online travel agent* guna meningkatkan pengalaman konsumen (Afraah, Aghniya, & Artanto, 2025). Kajian lain menunjukkan bagaimana dimensi SERVQUAL memengaruhi kepuasan wisatawan di berbagai segmen industri pariwisata, seperti pengelolaan destinasi, akomodasi, dan manajemen perjalanan, menggarisbawahi pentingnya *responsiveness* dan *assurance* dalam mempertahankan loyalitas pelanggan (Ali & Fazili, 2025). Studi kualitatif di pariwisata pedesaan juga menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL dan E-SERVQUAL relevan untuk menangkap harapan wisatawan terhadap layanan tradisional dan digital sekaligus meningkatkan penilaian subjektif terhadap pengalaman wisata (Jibril & Aruan, 2024). elain itu, metode SERVQUAL dalam memetakan kualitas layanan di objek wisata

seperti Pulau Dodola menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL mampu mengidentifikasi area layanan yang tidak sesuai ekspektasi wisatawan, dan hasilnya digunakan sebagai dasar strategi perbaikan layanan fisik dan operasional (Umar et al., 2025). Selain itu, metode SERVQUAL dalam memetakan kualitas layanan di objek wisata seperti Pulau Dodola menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL mampu mengidentifikasi area layanan yang tidak sesuai ekspektasi wisatawan, dan hasilnya digunakan sebagai dasar strategi perbaikan layanan fisik dan operasional (Umar et al., 2025).

Penelitian terapan lainnya pada pengembangan wisata bahari di Pantai Jatimalang memperkuat bukti bahwa pengukuran harapan dan persepsi layanan berbasis SERVQUAL memberikan wawasan konkret untuk mengoptimalkan mutu layanan jalan, fasilitas, dan interaksi petugas wisata (Julianto et al., 2024). Dengan demikian, metode SERVQUAL dalam industri pariwisata memungkinkan penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan yang terukur dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan, sekaligus memberikan dasar empiris untuk perencanaan operasional dan efisiensi proses layanan wisata.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian analisis observasional yang bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan di Objek Wisata Pulau Dodola, Kabupaten Pulau Morotai. Lokasi penelitian di Objek Wisata Pulau Dodola dengan waktu pelaksanaan pengumpulan data dilaksanakan pada periode Mei hingga Juli 2025. Subjek penelitian adalah pengunjung atau wisatawan yang dipilih sebagai responden melalui penyebaran kuesioner dan wawancara, dengan instrumen penelitian disusun berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.



# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI OBJEK WISATA PULAU DODOLA MOROTAI DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*

Gambar 2 . Diagram Alir Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas yang dapat mengukur harapan dan persepsi pengunjung. Serta *gap* diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*reliability*, daya tanggap, jaminan, *empaty* dan bukti fisik), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing memiliki nilai *gap* kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan *item-by-item analysis*, misal P1 – H1,P2 – H2, dst. Dimana P = persepsi dan H = harapan.dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.7.** Keahandalan (*Reliability*)

Keahandalan			
No	Presepsi	Harapan	Gap
1	3,44	4,11	-0,670
2	3,63	3,95	-0,320
3	3,64	3,94	-0,300
4	3,40	3,86	-0,460
5	3,03	3,85	-0,820
6	3,24	3,60	-0,360
7	3,07	3,96	-0,890

Berdasarkan tabel Keahandalan diatas bahwa masing-masing item pernyataan persepsi dapat dilihat kesenjangannya. Apabila kesenjangnya besar itu membuktikan pengunjung tidak merasa nyaman, apabila kesenjangnya kecil maka pengunjung merasa nyaman atau persepsi pengunjung mendekati harapan pengunjung. Tabel diatas menunjukan bahwa pengunjung merasa **cukup puas** dengan dengan kesenjangan gap. Petugas memiliki kemampuan dapat menyelesaikan masalah wisatawan dengan memuaskan (-0,670), Petugas wisata memiliki kemampuan dapat memberikan pelayanan dengan memuaskan sejak pertama kali (-0,320), Petugas memiliki kemampuan dapat memberikan informasi yang akurat dan tepat (-0,300), Pelayanan loket masuk dilakukan secara efektif dan memuaskan (-0,460), Harga tiket masuk lokasi wisata terjangkau (-

0,820), Tidak ada kenaikan biaya masuk wisata secara mendadak (-0,360), Terdapat diskon tiket masuk lokasi wisata (-0,890).

**Tabel 4.8** Daya tanggap

<i>Daya Tanggap</i>			
No	Presepsi	Harapan	Gap
8	2,7	3,80	-1,070
9	2,2	4,05	-1,810
10	3,9	4,04	-0,120
11	3,3	4,00	-0,710
12	3,0	4,10	-1,090

Berdasarkan tabel Daya Tanggap diatas bahwa masing-masing item pernyataan presepsi dapat dilihat kesenjanganya, apabila kesenjanganya besar itu membuktikan pengunjung tidak merasa nyaman, apabila kesenjanganya kecil maka pengunjung merasa nyaman atau presepsi pengunjung mendekati harapan pengunjung. Tabel diatas menunjukkan bahwa pengunjung merasa cukup puas dengan nilai kesenjangan gap yang besar. Petugas wisata memiliki kemampuan untuk bersedia menjawab pertanyaan wisatawan dengan tepat (-1,070), Petugas wisata bersedia dalam membantu wisatawan sehingga wisatawan merasa puas (-1,810), Petugas wisata memiliki daya tanggap yang cepat dalam mengatasi permasalahan wisatawan (-120), Petugas wisata dapat menyelesaikan masalah wisatawan dengan sungguh-sungguh dan memuaskan (-0,710), Petugas wisata memberikan respon yang cepat dan memuaskan terhadap keinginan wisatawan (-1,090).

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI OBJEK WISATA PULAU DODOLA MOROTAI DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*

**Tabel 4.9** Jaminan

<i>Jaminan</i>			
No	Presepsi	Harapan	Gap
13	2,4	4,35	-1,960
14	3,9	3,89	0,02
15	2,3	4,39	-2,090
16	2,6	4,28	-1,670
17	3,0	4,10	-1,130

Berdasarkan tabel diatas bahwa masing-masing item pernyataan presepsi dapat dilihat kesenjanganya, apabila kesenjangnya besar itu membuktikan pengunjung tidak merasa puas, apabila kesenjangnya kecil maka pengunjung merasa puas atau presepsi pengunjung mendekati harapan pengunjung. Tabel diatas menunjukkan bahwa Petugas wisata dapat dipercaya dalam melakukan pelayanan (-1,960), Petugas wisata memiliki sikap yang ramah dan sopan kepada wisatawan saat dilokasi wisata (0,02), Petugas wisata telah memahami kebutuhan wisatawan saat dilokasi wisata (-2,090), Petugas wisata memberikan pelayanan yang tepat dan memuaskan kepada wisatawan (-1,670), Petugas wisata melayani wisatawan dengan kompeten, semangat dan konsisten sehingga pengunjung merasa puas (-1,130).

**Tabel 4.10.** Bukti Fisik

Bukti Fisik			
No	Presepsi	Harapan	Gap
18	3,3	4,01	-0,670
19	2,7	4,06	-1,340
20	3,3	3,92	-0,620
21	3,3	3,85	-0,590
22	3,2	3,86	-0,710

Berdasarkan tabel Bukti Fisik diatas bahwa masing-masing item pernyataan presepsi dapat dilihat kesenjanganya, apabila kesenjangnya besar itu membuktikan pengunjung tidak merasa nyaman, apabila kesenjangnya kecil maka pengunjung merasa nyaman atau



persepsi pengunjung mendekati harapan pengunjung. Tabel diatas menunjukkan bahwa Lokasi wisata bersih, terawat dengan baik dan nyaman untuk dikunjungi (-0,670), Petugas wisata sudah berpenampilan menarik, rapi dan sopan saat melayani wisatawan di lokasi wisata (-1,340), Lokasi wisata telah memiliki fasilitas yang lengkap (-0,620), Terdapat dokumentasi informasi tentang obyek wisata yang lengkap dan jelas (-0,590), Lokasi wisata tidak terlihat menyeramkan (-0,710).

**Tabel 4.11 Empati**

Empati			
No	Presepsi	Harapan	Gap
28	3,4	4,00	-0,580
29	3,4	4,01	-0,580
30	3,2	4,16	-1,000
31	2,5	4,06	-1,570
32	3,6	3,92	-0,320

Tabel diatas dapat dilihat antara selisih antara persepsi dan harapan atau nilai serqual (gap).Tabel Kesehatan diatas bahwa masing-masing item pernyataan persepsi dapat dilihat kesenjangannya,apabila kesenjangnya besar itu membuktikan pengunjung tidak merasa puas, apabila kesenjangnya kecil maka pengunjung merasa nyaman atau persepsi pengunjung mendekati harapan pengunjung.rata dari nilai gap diatas memiliki selisih yang kecil Petugas wisata dapat memberikan rasa aman bagi wisatawan yang berkunjung dilokasi wisata (-0,580), Terdapat petugas keamanan di beberapa titik lokasi wisata untuk menjamin keselamatan wisatawan (-0,580), Terdapat pengaman pada area berbahaya (-1,00), Adanya standar untuk wisatan pada wahana (-1,570), Adanya petugas tanggap darurat (-0,320).

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI OBJEK WISATA PULAU DODOLA MOROTAI DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*

Tabel 4.21 Atribut-atribut Prioritas Utama Perbaikan

No	Dimensi	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
1	Daya tanggap	P8	2,73	3,80	-1,070
2	Daya Tanggap	P9	2,24	4,05	-1,810
3	Jaminan	P13	2,39	4,35	-1,960
4	Jaminan	P15	2,30	4,39	-2,090
5	Jaminan	P16	2,61	4,28	-1,670
6	Jaminan	P17	2,97	4,10	-1,130
7	Bukti Fisik	P19	2,72	4,06	-1,340
8	Empati	P23	2,49	4,08	-1,590

Berdasarkan hasil analisis servqual tabel diatas beberapa atribut layanan utama menjadi prioritas perbaikan dengan nilai gap tertinggi yaitu dimensi daya tanggap atribut P8 Petugas wisata memiliki kemampuan untuk bersedia menjawab pertanyaan wisatawan dengan tepat dan memuaskan -1,070, P9 Petugas wisata bersedia dalam membantu wisatawan sehingga wisatawan merasa puas -1,810. Dimensi jaminan terdapat empat atribut dengan gap tertinggi yaitu P13 Petugas wisata dapat dipercaya dalam melakukan pelayanan -1,960 , P15 Petugas wisata telah memahami kebutuhan wisatawan saat dilokasi wisata -2,090, P16 Petugas wisata memberikan pelayanan yang tepat dan memuaskan kepada wisatawan -1,670, P17 Petugas wisata melayani wisatawan dengan kompeten, semangat dan konsisten sehingga pengunjung merasa puas -1,130.

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa semua atribut memiliki nilai negative dan menjadi rekomendasi untuk perbaikan . Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Wisata Pulau Dodola belum optimal. Hal ini dapat ditunjukkan dari tanggapan responden terhadap dimensi kualitas pelayanan yaitu, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan keamanan, kepedulian. Dari kelima dimensi tersebut hanya terdapat satu dimensi yang harus lebih ditingkatkan lagi kualitasnya, yaitu dimensi jaminan. Berdasarkan hasil analisis, jaminan merupakan dimensi yang memiliki

gap tertinggi dengan rata-rata nilai sebesar -1,366 Artinya termasuk dalam kategori tidak baik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung wisata di objek wisata Pulau Dodola. Bila dilihat dari keseluruhan dimensi nilai gap terbesar adalah pada dimensi Jaminan (-1,366) sedangkan nilai gap negative terkecil adalah pada dimensi kehandalan (-0,546), (2) Gap pada seluruh dimensi pada keseluruhan responden bernilai negative, yang berarti pelayanan di objek Wisata Pulau Dodola belum dapat memenuhi harapan wisatawan, sehingga belum puas terhadap kinerja pengelola wisata pulau dodola.

## DAFTAR REFERENSI

- Afraah, S. M., Aghniya, Z. P., & Artanto, B. (2025). *Development of the E-SERVQUAL model for online travel agent to enhance customer experience*. Jurnal Sistem Teknik Industri, 27(3), 193–202. <https://doi.org/10.32734/jsti.v27i3.20255>
- Ali, S., & Fazili, A. I. (2025). *Application of the SERVQUAL model in the tourism industry across hospitality, travel, and destination management sectors*. Global Journal of Business, Economics and Management: Current Issues, 15(1), 25–31. <https://doi.org/10.18844/gjbem.v15i1.9725>
- Arif Julianto et al. (2024). *Pengembangan potensi wisata bahari berbasis peningkatan kualitas layanan objek wisata pantai Jatimalang Purworejo*. Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (JASMien), 5(1)
- Badan Pusat Statistik. 2023. Produk Domestik Bruto.
- Jibril, M., & Aruan, D. T. H. (2024). *Examining Indonesian tourists' outlook on rural tourism: Qualitative analysis of SERVQUAL and E-SERVQUAL dimensions*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Performa, 21(1), 12–31. <https://doi.org/10.29313/performa.v21i1.3354>
- Julianto, A., Nugroho, S., Tasari, Haris, A., Ambarsari, D. W., & Santoso, A. (2024). *Pengembangan potensi wisata bahari berbasis peningkatan kualitas layanan obyek wisata pantai Desa Jatimalang Purworejo*. Jurnal Akuntansi, Manajemen

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI OBJEK WISATA PULAU DODOLA MOROTAI DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*

dan Ilmu Ekonomi (JASMien), 5(1), 709.

<https://doi.org/10.54209/jasmien.v5i01.709>

Nirwana, B. W., & Al-Faritsy, A. Z. (2024). *Penentuan kualitas pelayanan jasa wisata dengan metode SERVQUAL (Studi kasus Lava Tour Jeep Merapi)*. Jurnal Ilmiah Nusantara.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *\*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations\**. Free Press/Simon & Schuster, New York

Rencana Strategis 2020-2024 Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Ramadhani, Z. N., & Utomo, L. T. (2025). *Analysis of the effect of service quality using the SERVQUAL method on customer satisfaction at Jendela Wisata Travel*. Journal of Artificial Intelligence and Engineering Applications, 5(1), 116–120

Safika, N. R., Pramularso, E. Y., & Hardani (2025). *Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL di PT Wisata Rezeki Mulia*. Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN), 3(3), 769–780.

*Smart service quality in hospitality – A quantitative assessment using MCDM and clustering methods* (2024). International Journal of Hospitality Management.

Umar, A., Sibua, A., Saleh, H., Prasetyo, N. B., Zulfikram, Z., & Jurtulis, N. (2025). *Analisis peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL (Study kasus Wisata Pulau Dodola Kabupaten Pulau Morotai)*. Journal Industrial Engineering and Management (JUST-ME).  
<https://doi.org/10.47398/justme.v18i02.48>