Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 4933-4938

Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Wisata di Monumen Nasional (Monas)

Syafiq Najiurrahman[1], Syifa Ayu Widyatama[2], Tiara Putri Salsabila[3]
[1,2,3]Universitas Sahid
syafiiqqq11@gmail.com[1], syifawidyatama05@gmail.com[2], tiara.ptrsalsabila@gmail.com[3]

Published: January, 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pemberdayaan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas layanan wisata di Monumen Nasional (Monas) Jakarta. Monas sebagai destinasi wisata sejarah dan ikon nasional memiliki tingkat kunjungan yang tinggi, sehingga kualitas layanan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan dan pengalaman pengunjung. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan subjek penelitian sebanyak 29 pengunjung Monas yang dipilih menggunakan teknik convenience sampling. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, kuesioner dengan skala Likert empat tingkat, dan dokumentasi. Aspek yang dianalisis meliputi keramahan petugas, kebersihan area, keteraturan antrean, keamanan, kemudahan membeli tiket, petunjuk arah, kualitas informasi sejarah, dan kenyamanan pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan puas dan sangat puas terhadap kualitas layanan Monas, khususnya pada aspek keamanan, kemudahan membeli tiket, dan kualitas informasi sejarah. Namun demikian, beberapa aspek seperti keteraturan antrean dan kejelasan petunjuk arah masih menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa pemberdayaan sumber daya manusia memiliki peran strategis dalam meningkatkan konsistensi dan kualitas layanan wisata. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pengelola destinasi dalam merancang strategi peningkatan pelayanan publik berbasis SDM.

Kata kunci: Pemberdayaan SDM, Kualitas Layanan, Pariwisata, Monumen Nasional

ABSTRACT

Bronchial asthma is a chronic respiratory disease characterized by airway narrowing, increased mucus production, and bronchial hypersensitivity, which may lead to ineffective breathing patterns. This condition requires appropriate nursing management to maintain airway patency and improve pulmonary ventilation. This case study aimed to describe the implementation of airway management nursing care in patients with bronchial asthma experiencing ineffective breathing patterns at RSUD Tais, Seluma Regency. The study employed a qualitative descriptive design using a nursing process approach involving two patients with bronchial asthma during exacerbation. Nursing interventions were carried out for three days and included semi-Fowler positioning, Pursed Lip Breathing exercises, Buteyko breathing technique, and steam inhalation therapy with eucalyptus oil. Data were collected through interviews, observation, and physical examination and were analyzed using descriptive narrative methods. The evaluation results showed improvements in both patients, including reduced dyspnea, improved respiratory rate and depth, increased oxygen saturation, and decreased adventitious breath sounds. Asthma control scores improved from uncontrolled to fully controlled categories. In conclusion, the implementation of Evidence-Based Nursing airway management is effective in improving breathing patterns and oxygenation status in patients with bronchial asthma. These interventions are recommended as part of standard nursing care for patients with bronchial asthma experiencing breathing pattern disturbances.

Keywords: Bronchial asthma, ineffective breathing pattern, airway management, nursing care, Evidence-Based Nursing

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata memiliki peran strategis dalam pembangunan ekonomi, sosial, dan budaya, khususnya di negara berkembang seperti Indonesia (Wibowo dkk., 2017). Selain berkontribusi terhadap pendapatan nasional dan daerah, pariwisata juga berfungsi sebagai penggerak pembangunan wilayah, penciptaan lapangan kerja, serta sarana pelestarian nilai-nilai sejarah dan kebudayaan bangsa (Kusumawardhana, 2023). Dalam konteks pariwisata modern, keberhasilan suatu destinasi tidak lagi hanya ditentukan oleh keindahan fisik atau keunikan objek wisata,

melainkan juga oleh kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh wisatawan (Berliana dkk., 2022). Pariwisata pada dasarnya merupakan industri jasa, sehingga interaksi antara penyedia layanan dan pengguna jasa menjadi inti dari pengalaman wisata.

Kualitas layanan dalam industri pariwisata dipahami sebagai tingkat kesesuaian antara layanan yang diterima wisatawan dengan harapan yang telah terbentuk sebelumnya. Kepuasan wisatawan muncul ketika layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan tersebut, sedangkan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan akan menimbulkan ketidakpuasan (Maesaroh, 2019). Dalam jangka panjang, kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap citra destinasi, loyalitas pengunjung, serta minat kunjungan ulang (Praja, 2023). Oleh karena itu, pengelolaan kualitas layanan menjadi isu krusial yang harus mendapat perhatian serius dari pengelola destinasi wisata, terutama destinasi yang memiliki peran simbolik dan historis bagi suatu bangsa.

Monumen Nasional (Monas) merupakan salah satu destinasi wisata unggulan Indonesia yang memiliki nilai historis, simbolik, dan edukatif yang sangat kuat (Susilo & Suryaningsih, 2015). Sebagai landmark utama ibu kota negara, Monas tidak hanya berfungsi sebagai objek wisata, tetapi juga sebagai simbol perjuangan bangsa Indonesia dalam merebut dan mempertahankan kemerdekaan. Monas menjadi ruang publik yang mempertemukan fungsi rekreasi, edukasi, dan representasi identitas nasional. Tingginya intensitas kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara menjadikan Monas sebagai destinasi strategis yang menuntut pengelolaan profesional, khususnya dalam aspek pelayanan publik dan pengalaman pengunjung.

Sebagai destinasi wisata sejarah di kawasan perkotaan, Monas memiliki karakteristik pengunjung yang sangat beragam, baik dari segi usia, latar belakang pendidikan, maupun tujuan kunjungan. Kondisi tersebut menuntut tersedianya sistem pelayanan yang mampu mengakomodasi kebutuhan informasi pengunjung secara jelas, mudah dipahami, dan cepat diakses. Dalam konteks ini, pelayanan wisata tidak hanya berkaitan dengan penyediaan fasilitas fisik, seperti papan petunjuk atau loket tiket, tetapi juga mencakup peran aktif petugas lapangan dalam memberikan arahan, informasi, dan bantuan langsung kepada pengunjung.

Namun demikian, kondisi empiris di lapangan menunjukkan bahwa kualitas layanan di kawasan Monas masih menghadapi sejumlah permasalahan. Pengunjung kerap mengalami kebingungan saat memasuki kawasan Monas, khususnya dalam menentukan jalur masuk, lokasi pembelian tiket, serta akses menuju area tertentu di dalam kawasan. Keterbatasan jumlah petugas yang berjaga di titik-titik strategis menyebabkan pengunjung kesulitan memperoleh arahan secara langsung. Situasi ini berpotensi menimbulkan rasa tidak nyaman, kelelahan, dan frustrasi, terutama bagi pengunjung yang baru pertama kali berkunjung. Permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa sistem pelayanan yang ada belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan dan kenyamanan pengunjung.

Dalam perspektif manajemen pariwisata dan pelayanan publik, permasalahan tersebut tidak dapat dipahami semata-mata sebagai kekurangan sarana dan prasarana fisik. Lebih dari itu, permasalahan layanan mencerminkan belum optimalnya pengelolaan dan pemberdayaan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset utama organisasi yang berperan sebagai penggerak pencapaian tujuan secara efektif dan efisien (Hasibuan, 2017). Dalam industri jasa, khususnya pariwisata, kualitas interaksi antara petugas dan pengunjung menjadi penentu utama persepsi kualitas layanan.

Petugas lapangan, pemandu, dan staf pelayanan merupakan garda terdepan yang secara langsung membentuk kesan awal pengunjung terhadap destinasi wisata. Kompetensi, sikap, kemampuan komunikasi, serta kewenangan petugas dalam merespons kebutuhan pengunjung sangat menentukan kualitas pengalaman wisata yang dirasakan. Oleh karena itu, pemberdayaan sumber daya manusia melalui peningkatan kompetensi, pelatihan berkelanjutan, motivasi kerja, dan kejelasan peran menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas layanan wisata (Lepar & Sari, 2024). Petugas yang diberdayakan tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga mampu bertindak proaktif dalam membantu, mengarahkan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan pariwisata sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan sikap sumber daya manusia (Pradnyana & Lasmi, 2025).

Kehadiran petugas yang ramah, komunikatif, dan informatif terbukti mampu meningkatkan kepuasan pengunjung serta memperkuat citra destinasi wisata. Selain itu, fasilitas fisik seperti papan petunjuk dan sistem informasi akan berfungsi lebih efektif apabila didukung oleh interaksi langsung dengan petugas lapangan (Ahmad, 2025). Temuan-temuan tersebut menegaskan bahwa peran manusia tidak dapat sepenuhnya digantikan oleh fasilitas atau teknologi dalam pelayanan wisata, terutama pada destinasi wisata sejarah yang menuntut penjelasan dan pendampingan secara langsung.

Meskipun demikian, kajian yang secara spesifik mengaitkan pemberdayaan sumber daya manusia dengan permasalahan kebingungan arah dan minimnya arahan petugas di destinasi wisata perkotaan, khususnya pada Monumen Nasional (Monas), masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian masih menempatkan kualitas layanan secara umum tanpa mengkaji secara mendalam peran strategis SDM dalam mengatasi permasalahan pelayanan yang bersifat kontekstual dan spesifik lokasi. Celah penelitian ini menunjukkan perlunya kajian yang lebih fokus pada pemberdayaan SDM sebagai instrumen utama peningkatan kualitas layanan wisata.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pemberdayaan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas layanan wisata di Monumen Nasional (Monas). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian manajemen pariwisata dan hospitalitas, khususnya terkait hubungan antara pemberdayaan SDM dan kualitas layanan wisata di destinasi perkotaan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi pengelola Monas dan pemerintah daerah dalam merumuskan strategi pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengunjung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan tujuan menggambarkan secara objektif kualitas layanan wisata di Monumen Nasional (Monas), khususnya yang berkaitan dengan peran dan pemberdayaan sumber daya manusia dalam pelayanan kepada pengunjung. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengukur persepsi pengunjung berdasarkan data numerik serta memetakan kecenderungan umum kualitas layanan yang dirasakan. Penelitian dilaksanakan di kawasan Monas, Jakarta Pusat, sebagai destinasi wisata sejarah dan ikon nasional dengan tingkat kunjungan yang tinggi dan karakteristik pengunjung yang beragam.

Subjek penelitian adalah pengunjung Monas yang sedang atau telah melakukan kunjungan pada saat penelitian berlangsung. Penentuan responden dilakukan menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode convenience sampling, yaitu pengunjung yang bersedia mengisi kuesioner dan memenuhi kriteria penelitian. Kriteria responden meliputi memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan di Monas dan bersedia berpartisipasi sebagai responden. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 29 orang, yang dinilai cukup untuk memberikan gambaran awal mengenai persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan wisata.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, kuesioner, dan dokumentasi. Observasi lapangan digunakan untuk mengamati secara langsung kondisi pelayanan, ketersediaan petugas, dan kejelasan petunjuk arah di kawasan Monas. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert empat tingkat, yaitu sangat puas, puas, kurang puas, dan tidak puas, yang mencakup aspek keramahan petugas, kejelasan informasi, kenyamanan, keamanan, dan kualitas pelayanan secara umum. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif melalui perhitungan frekuensi dan persentase, kemudian dipadukan dengan hasil observasi dan dokumentasi untuk memperkuat interpretasi temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel berikut menyajikan ringkasan singkat hasil kuesioner persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan di Monumen Nasional (Monas).

Tabel 1. Ringkasan Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Monas

Aspek yang dinilai	Tidak Puas (%)	Kurang Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas(%)
Keramahan Petugas	3,4%	10,3%	48,3%	37,9%
Kebersihan Area	6,9%	13,8%	51,7%	27,6%
Keteraturan Antrean Pengunjung	3,4%	27,6%	37,9%	31%
Keamanan Area	3,8%	7,1%	53,6%	35,7%
Pengalaman ke Puncak Monas	3,4%	13,8%	44,8%	37,9%
Kemudahan Membeli Tiket	3,4%	3,4%	58,6%	34,5%
Petunjuk Arah Kawasan	3,4%	13,8%	37,9%	44,8%
Kualitas Informasi Sejarah	3,4%	10,3%	31%	55,2%
Kenyamanan Pengunjung	3,4%	17,2%	31%	48,3%
Pelayanan Kawasan	3,4%	10,3%	48,3%	37,9%

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan di Monumen Nasional (Monas) dinilai positif oleh mayoritas pengunjung, yang tercermin dari dominasi respon puas dan sangat puas pada hampir seluruh aspek. Pada aspek keramahan petugas, sebanyak 48,3% responden menyatakan puas dan 37,9% sangat puas, sementara respon tidak puas dan kurang puas hanya mencapai 13,7%. Temuan serupa terlihat pada aspek pelayanan kawasan secara keseluruhan, dengan 48,3% responden merasa puas dan 37,9% sangat puas. Data ini menunjukkan bahwa sikap dan interaksi petugas telah memenuhi harapan mayoritas pengunjung, meskipun konsistensi kualitas pelayanan antarpetugas masih perlu ditingkatkan.

Pada aspek kebersihan area Monas, mayoritas responden menyatakan puas (51,7%) dan sangat puas (27,6%). Namun demikian, terdapat 13,8% responden yang merasa kurang puas dan 6,9% tidak puas, yang mengindikasikan bahwa kebersihan belum sepenuhnya merata di seluruh kawasan. Aspek kenyamanan pengunjung juga menunjukkan pola yang relatif sama, dengan 31% responden merasa puas dan 48,3% sangat puas, sementara 17,2% responden masih merasa kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan pengunjung secara umum sudah baik, tetapi masih dipengaruhi oleh faktor kepadatan pengunjung dan kondisi lingkungan tertentu.

Aspek keteraturan antrean pengunjung menunjukkan hasil yang lebih variatif. Meskipun 37,9% responden menyatakan puas dan 31% sangat puas, persentase responden yang merasa kurang puas tergolong cukup tinggi, yaitu 27,6%. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengelolaan antrean, terutama pada area dengan intensitas kunjungan tinggi, masih memerlukan perhatian khusus. Sebaliknya, aspek keamanan area memperoleh penilaian sangat baik, dengan 53,6% responden menyatakan puas dan 35,7% sangat puas, serta tingkat ketidakpuasan yang relatif rendah. Hal ini menunjukkan bahwa sistem keamanan di kawasan Monas telah memberikan rasa aman bagi pengunjung.

Pada aspek yang berkaitan dengan pengalaman dan informasi, hasil kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Pengalaman ke puncak Monas dinilai puas oleh 44,8% responden dan sangat puas oleh 37,9%, sementara aspek kemudahan membeli tiket memperoleh penilaian paling positif dengan 58,6% responden merasa puas dan 34,5% sangat puas. Selain itu, aspek petunjuk arah kawasan menunjukkan 37,9% responden puas dan 44,8% sangat puas, meskipun masih terdapat 13,8% responden yang merasa kurang puas. Aspek kualitas informasi sejarah menjadi aspek dengan tingkat sangat puas tertinggi, yaitu 55,2%, yang menegaskan kekuatan Monas sebagai destinasi wisata sejarah dan edukasi. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa kualitas layanan Monas sudah baik, namun penguatan pemberdayaan sumber daya manusia tetap diperlukan untuk meningkatkan konsistensi pelayanan dan mengatasi aspek yang masih dinilai kurang optimal.

Pembahasan

Hasil dari data kuesioner menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pengunjung Monumen Nasional (Monas) merasa puas dengan kualitas pelayanan petugas di sana. Kebanyakan responden memberikan nilai tinggi untuk kecepatan dan ketanggapan petugas, sehingga tingkat kepuasan mereka masuk kategori "Puas". Ini berarti kinerja petugas sudah memenuhi atau bahkan melampaui

ekspektasi pengunjung. Temuan ini cocok dengan teori Tjiptono & Diana (2022) yang mengatakan kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional setelah menggunakan layanan, berdasarkan perbandingan antara apa yang didapat dengan apa yang diharapkan. Di Monas, kemampuan petugas untuk merespons dengan cepat seperti membantu tap-in tiket dan mengatur antrean lift menjadi alasan utama pengunjung merasa positif, menunjukkan bahwa kesiapan petugas adalah kunci kepuasan di tempat wisata yang ramai.

Secara lebih spesifik, pada aspek ramah lingkungan, hampir semua responden sepakat bahwa petugas bermaksud sopan dan mudah berkomunikasi. Tingginya persentase yang puas dengan pengapian ini menunjukkan bahwa pendekatan pribadi dalam pelayanan berhasil diterapkan. Ini mendukung pendapat Lupiyoadi & Putra (2021) tentang empati, yaitu kemampuan memberikan perhatian tulus dan individual kepada pelanggan. Sikap petugas yang tersenyum dan menyapa tidak hanya rutinitas, namun membuat responden merasa nyaman secara psikologis. Seperti yang dijelaskan Kotler & Keller (2012), dalam bisnis jasa, interaksi sosial antara penyedia layanan dan pelanggan sering menjadi tolok ukur utama kualitas; sehingga pelayanan petugas Monas yang tercatat dalam survei ini membuktikan bahwa empati benar-benar membantu membangun kepuasan pengunjung.

Selain perilaku, kepuasan responden juga dipengaruhi oleh penampilan fisik dan profesionalitas petugas. Data survei menunjukkan bahwa responden merasa percaya dan aman berinteraksi dengan petugas karena seragam yang rapi dan atribut yang jelas. Menurut model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, aspek bukti fisik (tangibles) dan jaminan (assurance) saling terkait dalam membangun kepercayaan pelanggan. Penampilan petugas yang profesional, berdasarkan penelitian ini, berkaitan langsung dengan tingginya kepercayaan responden terhadap informasi yang diberikan. Artinya, kepuasan yang dirasakan bukanlah hal yang terpisah, melainkan hasil dari kombinasi kinerja petugas yang kompeten baik secara visual maupun verbal (Pena dkk., 2013).

Meskipun sebagian besar responden memberikan respon merasa puas pada hasil penelitian ini, peneliti mengetahui adanya batasan dalam cara penelitian ini dilakukan, terutama karena menggunakan kuesioner sebagai alat utama. Kuesioner dengan pertanyaan pilihan tertutup membuat responden sulit menjelaskan alasan kepuasan mereka secara mendalam. Mereka mungkin memilih jawaban "Puas" atau "Sangat Puas" karena biasa memilih opsi tengah, atau karena malas memberikan kritik detail di kolom singkat. Akibatnya, penelitian ini bisa mengukur tingkat kepuasan secara angka, namun kurang bisa menyelidiki lebih dalam tentang momen spesifik atau perasaan emosional yang dialami responden saat berinteraksi dengan petugas. Biasanya, hal-hal seperti ini lebih baik digali melalui wawancara yang lebih bebas.

Selain itu, batasan lain ada pada waktu pengumpulan data, yang hanya dilakukan sekali saja. Survei dilakukan saat responden sedang menikmati kunjungan atau sudah selesai, di mana suasana hati mereka biasanya baik. Ini bisa membuat hasil kuesioner menjadi terlalu positif. Seperti yang disebutkan dalam buku metodologi penelitian, kepuasan yang diukur segera setelah menggunakan layanan mungkin berbeda jika diukur nanti. Jadi, kesimpulannya adalah "semua pengunjung selalu puas" harus hati-hati, karena data ini hanya mewakili persepsi responden pada saat itu saja. Data ini tentu saja belum mencakup pengalaman saat ada kejadian tak terduga, seperti kerusakan fasilitas atau keramaian berlebih, yang tidak terjadi selama penelitian berlangsung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Observasi, kuesioner, dan catatan lapangan dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan di monas kurang optimal dan memerlukan perhatian khusus dari pihak pengelola. petugas yang jumlahnya memadai Situasi tersebut berpotensi menimbulkan rasa tidak nyaman, kebingunan terutama bagi wisatawan yang baru pertama kali berkunjung ke monumen nasional (monas) pembedayaan sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan wisata. Dari hasil observasi lapangan menunjukkan permasalahan utama yang paling dirasakan pengunjung adalah kebingungan dalam menentukan arah terutama saat memasuki kawasan monas sehingga tidak semua pengunjung dapat memperolehkan bantuan secara langsung. Dengan demikian, tidak hanya melalui perbaikan sarana dan prasarana tetapi juga melalui

penguatan peran dan pemberdayaan SDM sebagai pelayanan wisata. Upaya ini sangat penting untuk kepuasan pengunjung dan tidak adanya kekecewaan,

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, S. (2025). Evaluasi Fasilitas Halte Rawamangun Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna (Observasi Lapangan Dan Literatur Review). Jurnal Ilmu Sains dan Teknologi, 1(2), 106–110.

Berliana, A., Djuardi, D. K., & Nugeraha, P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Wisata, Citra Destinasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Puncak Mas Lampung. Jurnal Kompetitif Bisnis, 1(8), 10–10.

Hasibuan, M. S. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Marketing Management. Prentice Hall.

Kusumawardhana, I. (2023). Pariwisata Berkelanjutan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa: Studi Kasus Di Desa Wisata Mas, Kecamatan Ubud, Gianyar. Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa, 4(1), 27–55. https://doi.org/10.47134/villages.v4i1.45

Lepar, B., & Sari, W. (2024). Strategi Pengembangan SDM untuk Keberlanjutan Desa Wisata Cikolelet, di Banten. Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan, 2(1), 15–15. https://doi.org/10.47134/pjpp.v2i1.3314

Lupiyoadi, R., & Putra, B. (2021). The Effects of Applying Revenue Management on Customer Satisfaction in Airline Industry: An Experimental Study in Indonesia. ASEAN Marketing Journal, 6(1). https://doi.org/10.21002/amj.v6i1.3610

Maesaroh, R. (2019). Dampak citra destinasi, kualitas pelayanan dan harapan wisatawan wisata ziarah Banten Lama terhadap kepuasan wisatawan. GUEPEDIA.

Pena, M. M., Silva, E. M. S. da, Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. Revista Da Escola de Enfermagem Da USP, 47, 1227–1232. https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030

Pradnyana, I. W. C., & Lasmi, N. W. (2025). Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Perkembangan Pariwisata di Obyek Wisata Sangeh. eCo-Buss, 8(2), 1920–1931. https://doi.org/10.32877/eb.v8i2.3480

Praja, Y. (2023). Peranan Kepuasan Wisatawan Dalam Memediasi Citra Destinasi Dan Fasilitas Wisata Yang Berdampak Pada Minat Kunjung Ulang Wisatawan Ijen Geopark Bondowoso. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia, 9(2), 281–295. https://doi.org/10.32528/jmbi.v9i2.927

Susilo, S., & Suryaningsih, A. R. A. (2015). Monas sebagai simbol perjuangan bangsa Indonesia. Kepariwisataan: Jurnal Ilmiah, 9(3), 55–78. https://doi.org/10.47256/kji.v9i3.61

Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan. Penerbit Andi.

Wibowo, S., Rusmana, O., & Zuhelfa, Z. (2017). Pengembangan Ekonomi Melalui Sektor Pariwisata. Jurnal Kepariwisataan: Destinasi, Hospitalitas Dan Perjalanan, 1(2), 93–99. https://doi.org/10.34013/jk.v1i2.13