

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA PURI SABINA BED & BREAKFAST JIMBARAN BALI

I Gede Agus Putra Sedana<sup>1</sup>, I Made Gede Darma Susila<sup>2</sup>, Ni Nyoman Rusmiati<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Triatma Mulya  
Jl. Kubu Gn., Dalung, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali 80361  
E-mail : <sup>1</sup>bagus.agus150601@gmail.com, <sup>2</sup>darma.susila@triatmamulya.ac.id,  
<sup>3</sup>nyoman.rusmiati@triatmamulya.ac.id

### *Abstract*

*When a person compares the quality of a product or service with what they anticipated, they are said to be satisfied as a tourist. The purpose of this study was to determine, partially and simultaneously, the impact of trust (X2) and service quality (X1) on visitor satisfaction Y. Data for this study were collected through interviews, questionnaires, and observations at Puri Sabina Bed & Breakfast in Jimbaran, Bali. Visitors to Puri Sabina Bed & Breakfast Jimbaran, Bali constituted the population, and there were 75 respondents in the survey. Two methods of data analysis were used: Multiple Linear Regression and Descriptive Statistical Analysis. According to the test results, this study shows that, in addition to trust having a positive and significant impact on visitor satisfaction, service quality also has a positive and significant effect on visitor satisfaction. Furthermore, it shows that, in addition to their respective effects, service quality and trust significantly affect visitor satisfaction at the same time.*

*Keyword : Service Quality, Trust, Satisfaction*

<b>Submission:</b> 01 Desember 2024	<b>Diterima:</b> 31 Desember 2024	<b>Dipublikasi:</b> 31 Desember 2024
--	--------------------------------------	---

### **PENDAHULUAN**

Pengalaman berwisata disediakan oleh berbagai perusahaan, jasa, dan kegiatan yang membentuk pariwisata. Ini termasuk pertokoan, tempat hiburan, tempat makan dan minum, penginapan, dan fasilitas lain yang disediakan untuk individu atau kelompok yang bepergian. Pemerintah Indonesia telah memberikan dukungan yang sangat signifikan untuk pertumbuhan dan perkembangan pariwisata di Indonesia. Pemberlakuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 yang mengatur Pariwisata menjadi buktinya. Pertumbuhan Indonesia, khususnya di industri pariwisata, sangat dipengaruhi oleh provinsi Bali, yang terkadang disebut sebagai Pulau Dewata. Pulau Bali merupakan sumber pendapatan utama bagi industri pariwisata, yang diprediksi akan menjadi salah satu mesin utama ekonomi nasional. Diperlukan penyediaan fasilitas hotel dan pilihan penginapan lainnya bagi pengunjung yang berkunjung ke Bali untuk mendukung pertumbuhan industri pariwisata di Bali, Restaurant sebagai tempat untuk mengisi kebutuhan harian wisata, ataupun Travel Agent sebagai agent perjalanan wisata bagi wisatawan yang ingin menikmati indahnya keberagaman yang ada di bali.

*Guest House* adalah sebuah tempat penginapan sederhana. Sebagian besar pilihan penginapan ini berasal dari rumah pribadi yang disulap menjadi wisma tamu dengan fasilitas yang hampir sama dengan yang terdapat di hotel. Puri

Sabina Bed & Breakfast Jimbaran adalah salah satu pilihan penginapan yang tersedia penginapan kecil (*Guest House*) yang memberikan pelayanan kamar, makanan, dan fasilitas pendukung lainnya seperti fitness center, dan swimming pool. Puri Sabina Bed & Breakfast Jimbaran berada di salah satu daerah tujuan wisata yang ada di Jimbaran khususnya terletak di Jl. Puri Sabina No.1 Perumahan Puri Gading, Jimbaran Bali. Kepercayaan yang diberikan dari beberapa tamu repeater yang datang berulang kali di Puri Sabina Bed & Breakfast Jimbaran Bali baik untuk menikmati fasilitas yang ada ataupun memilih untuk tinggal kembali karena harga yang ditawarkan cukup terjangkau. Selain itu pengaruh kenyamanan tamu, kelengkapan fasilitas yang ada, menjadikan Puri Sabina Bed & Breakfast Jimbaran Bali diminati oleh tamu asing yang berkunjung ke daerah Jimbaran untuk jangka panjang ataupun sementara.

Namun Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Puri Sabina Bed & Breakfast Jimbaran Bali ditemukan permasalahan yang terjadi yaitu adanya kualitas pelayanan yang kurang maksimal atau sering terjadi keluhan dari beberapa tamu yang menginap, seperti Wisatawan yang kurang puas dengan layanan jasa atau produk yang dirasakan, maka akan beralih untuk mencari pelayanan jasa atau produk yang dianggap lebih baik dari pelayanan jasa atau produk sebelumnya. Beberapa bukti fisik yang kurang layak seperti beberapa cat tembok yang mengelupas, peralatan di kamar mandi ada yang berkarat, meja di kamar berjamur, tentu saja hal ini menjadi menurunnya kualitas layanan yang menjadikan tamu memberikan bad review di online booking. Daya tanggap, empati, keandalan dan jaminan yang diberikan staff Puri Sabina Bed & Breakfast Jimbaran menurun karena seringnya mengabaikan keluhan dari tamu-tamu yang menginap dan kurangnya perhatian terhadap kualitas layanan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Teori yang dikenal sebagai "perilaku konsumen" menjelaskan bagaimana orang mencari, memilih, membeli, memanfaatkan, dan menilai barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Salah satu koneksi dalam jaringan industri pariwisata adalah sektor perhotelan. Kelompok industri perhotelan yang luas sering kali mencakup industri perhotelan serta sejumlah sektor ekonomi terkait lainnya, termasuk restoran, agen perjalanan, transportasi, dan sebagainya. Baik pengunjung domestik maupun internasional yang bepergian dan membutuhkan penginapan—baik itu dengan layanan makanan, transportasi, atau hanya kamar—sangat bergantung pada industri perhotelan. Salah satu jenis tempat penginapan yang dimiliki oleh orang atau bisnis dan ditujukan hanya untuk pengunjung yang bermalam adalah wisma tamu. Tempat tinggal pribadi yang telah dimodifikasi untuk tujuan pengunjung dapat disebut wisma tamu.

Menurut Kotler (2016), "kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau layanan yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan atas suatu kebutuhan". Untuk memenuhi harapan konsumen terhadap mutu layanan yang mereka terima, kualitas layanan mengacu pada setiap kegiatan yang diberikan kepada mereka, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan tujuan membuat mereka merasa puas dengan layanan atau layanan yang telah mereka terima.

Sebagaimana dinyatakan oleh Rousseau dan rekan-rekannya dalam Donni Konstruk psikologis kepercayaan menjadi perhatian karena didasarkan pada asumsi bahwa orang akan berperilaku baik. Donni (2017) menyatakan bahwa evaluasi hubungan seseorang dengan individu lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan mereka dikenal sebagai kepercayaan. Membangun kepercayaan merupakan prasyarat untuk kemajuan perusahaan. Memperoleh, mempertahankan, dan mengembangkan basis klien membutuhkan lebih banyak pekerjaan daripada sekadar membangun kepercayaan. Kepuasan wisatawan, menurut Windasuri (2017), adalah persepsi tentang kesukaan atau ketidaksukaan suatu produk berdasarkan perbandingan kinerjanya dengan harapan. Ketika seorang pelanggan merasa bahwa suatu produk atau layanan dapat memenuhi harapan mereka, mereka merasa puas sebagai wisatawan. Harapan wisatawan sering kali merupakan perkiraan atau asumsi konsumen tentang apa yang akan mereka dapatkan ketika mereka membeli atau menggunakan suatu produk (barang atau jasa). Karena kualitas barang atau jasa yang ditawarkan secara langsung memengaruhi reputasi perusahaan, peningkatan kualitas barang atau jasa akan meningkatkan kepuasan wisatawan, yang pada gilirannya akan meningkatkan pendapatan bagi bisnis. Wisatawan yang lebih puas juga akan mendatangkan lebih banyak bisnis.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Puri Sabina Bed & Breakfast Jimbaran Bali yang berlokasi di Jl. Puri Sabina No.1, Jimbaran, Kec. Kuta Selatan. Variabel yang digunakan meliputi dua variabel yaitu variabel independen atau variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan ( $X^1$ ) dan kepercayaan ( $X^2$ ), dan variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan wisatawan ( $Y$ ). Teknik pengumpulan data yaitu melalui observasi, dokumentasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan kualitatif, dengan sumber 2 sumber data yaitu primer dan sekunder, data primer dikumpulkan melalui survei yang disebar kepada wisatawan Puri Sabina Bed & Breakfast Jimbaran Bali yang berlokasi di Jl. Puri Sabina No.1, Jimbaran, Kec. Kuta Selatan dan data sekunder dikumpulkan melalui komentar dari tamu yang pernah menginap. Teknik penentuan sampel adalah tamu yang menginap dan menikmati jasa pelayanan serta tamu yang memiliki kepercayaan untuk berkunjung kembali ke Puri Sabina Bed & Breakfast Jimbaran Bali sebanyak 75 sampel. Untuk mengolah dan menganalisis data menggunakan software SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 26 for Windows, dengan teknik uji validitas dan reliabilitas data, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastitas, uji analisis regresi linier berganda, analisis T-test (Uji t), analisis F-test (Uji f), analisis koefisien determinasi serta uji standar koefisien beta.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Ke-56 instrumen penelitian tersebut memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total semua butir pernyataan lebih besar dari 0,30 (Sugiyono, 2018). Menurut hasil uji validitas. Hal ini menunjukkan validitas dan kesesuaian butir pernyataan dalam instrumen penelitian untuk digunakan sebagai alat penelitian.

Lebih jauh, setiap instrumen penelitian memiliki koefisien Cronbach's Alpha sebesar 57 lebih besar dari 0,8, menurut hasil uji reliabilitas. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa setiap variabel memenuhi spesifikasi atau standar dependabilitas, sehingga layak digunakan dalam penelitian.

**Tabel 1 Uji Normalitas Data  
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.18120181
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.062
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Hasil Olahan Data, 2024

Nilai Asymp. Sig (2-tailed) Residual adalah 0,200, dan nilai ini lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa variabel penelitian dapat dipastikan terdistribusi secara normal. Kesimpulan ini dapat diambil dari data yang ditunjukkan pada tabel 1.

**Tabel 2 Uji Multikolinearitas  
 Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1 (Constant)	3.466	1.790		1.936	.057	
Kualitas pelayanan	.529	.118	.436	4.478	.000	.556 1.800
Kepercayaan	.615	.140	.428	4.393	.000	.556 1.800

Sumber: Hasil Olahan Data, 2024

a. Dependent Variable: Kepuasan wisatawan

Tabel 2 menampilkan hasil penelitian nilai toleransi variabel kualitas layanan dan kepercayaan. Nilai toleransi variabel kualitas layanan masing-masing adalah  $0,556 > 0,10$  dan  $1,800 < 10$ , dengan nilai VIF  $1,800 < 10$ . Dengan demikian, tidak adanya multikolinearitas di antara variabel independen dalam model regresi masuk akal.

**Tabel 3. Uji Heterokedastisitas Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.651	1.164		1.419	.160
Kualitas pelayanan	.049	.077	.100	.635	.527
Kepercayaan	-.011	.091	-.019	-.122	.903

a. Dependent Variable: Absolute\_Residual

Sumber: Hasil Olahan Data, 2024

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa semua model memiliki nilai signifikansi lebih tinggi dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

**Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.466	1.790		1.936	.057
Kualitas pelayanan	.529	.118	.436	4.478	.000
Kepercayaan	.615	.140	.428	4.393	.000

Sumber: Hasil Olahan Data, 2024

a. Dependent Variable: Kepuasan wisatawan

Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 3,466 + 0,529X_1 + 0,615 X_2$$

Dari persamaan regresi diatas maka dapat dijelaskan:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 3.466 menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan (Y) akan tetap sebesar 3.466 selama kualitas layanan (X1) dan kepercayaan (X2) tetap konstan.
2. Variabel kualitas layanan (X1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,529. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan sebesar satu unit akan mengakibatkan peningkatan kepuasan wisatawan sebesar 0,529.
3. Untuk variabel kepercayaan (X2), nilai koefisien regresinya adalah 0,615. Kepuasan wisatawan meningkat sebesar 0,615 jika kepercayaan meningkat

satu unit.

**Tabel 5. Hasil Uji T  
 Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.466	1.790		1.936	.057
Kualitas pelayanan	.529	.118	.436	4.478	.000
Kepercayaan	.615	.140	.428	4.393	.000

Dependent Variable: Kepuasan wisatawan

Sumber: Hasil Olahan Data, 2024

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Puri Sabina Bed & Breakfast Jimbaran Bali

Uji hipotesis pertama penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan. Hal ini didukung oleh nilai  $t(4,478) > t$  tabel (1,666) pada tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, H1 diterima dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung (Y) dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh variabel kualitas layanan (X1). Hal ini berarti bahwa kepuasan pengunjung di Puri Sabina Bed & Breakfast Jimbaran Bali meningkat seiring dengan peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini memperoleh hasil yang serupa dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan (Healthy dkk, 2023; Nugraha dkk, 2024; Dewangga dkk, 2024). Hal ini dikarenakan seperti *staff* Puri Sabina Bed & Breakfast yang berperilaku ramah, bersih, harum dan berpenampilan rapi, selain itu juga mampu memahami kebutuhan individu wisatawan yang datang dengan sigap dan konsisten dalam memberikan pelayanan yang maksimal demi kenyamanan wisatawan.

### 2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Puri Sabina Bed & Breakfast Jimbaran Bali

Hasil uji hipotesis kedua penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini didukung oleh nilai  $t(4,393) > t$  tabel (1,666) pada taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, H1 diterima dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang positif dan substansial antara ukuran kepercayaan (X2) dengan kepuasan wisatawan (Y). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan (X2) di Puri Sabina Bed & Breakfast Jimbaran Bali memiliki pengaruh yang positif dan substansial terhadap kepuasan wisatawan sampai batas tertentu. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang membahas mengenai variabel kepercayaan terhadap kepuasan wisatawan

(Kesuma & Amri, 2015; Andari & Mulyantomo, 2020). Hal ini berarti bahwa di Puri Sabina Bed & Breakfast Jimbaran Bali, kepuasan wisatawan meningkat seiring dengan meningkatnya kepercayaan. Hal ini didukung oleh nilai rata-rata tertinggi 3,87 pada variabel kepercayaan dengan pernyataan bahwa wisatawan percaya karena staff Puri Sabina *Bed & Breakfast* Jimbaran Bali mampu memberikan informasi yang akurat, konsisten dalam melayani tamu dan mampu memberikan kualitas produk dan jasa yang sesuai dengan harapan tamu, seperti misalnya fasilitas yang lengkap seperti *gym*, *yoga*, *swimming pool* dan *café area* yang bersih dan nyaman

**Tabel 6. Hasil Uji F ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1227.783	2	613.892	59.021	.000 <sup>b</sup>
	Residual	748.883	72	10.401		
	Total	1976.667	74			

a. Dependent Variable: Kepuasan wisatawan  
 Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas pelayanan  
 Sumber: Hasil Olahan Data, 2024

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Wisatawan Puri Sabina *Bed & Breakfast* Jimbaran Bali

Menurut temuan penelitian, kepuasan klien terhadap pariwisata secara bersamaan dipengaruhi oleh karakteristik yang terkait dengan kepercayaan dan kualitas layanan. Nilai F hitung (59,021) > F tabel (3,12) dengan nilai signifikan F sebesar 0,000 < 0,05 adalah buktinya. Hasilnya, H3 diterima dan H0 ditolak. Ini menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan pelanggan (Y) secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan (X1) dan kepercayaan (X2) pada saat yang bersamaan. Hasil ini serupa dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan hasil simultan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan wisatawan (Kesuma & Amri, 2015). Hasilnya, telah ditetapkan bahwa kualitas layanan (X1) dan kepercayaan (X2) secara positif dan signifikan memengaruhi kenikmatan pengunjung (Y) pada saat yang bersamaan. Ini menyiratkan bahwa kebahagiaan pengunjung di Puri Sabina Bed & Breakfast Jimbaran Bali meningkat dengan kualitas layanan dan kepercayaan.

**Tabel 7. Hasil Uji Determinasi Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788 <sup>a</sup>	.621	.611	3.225

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan  
 Sumber: Hasil Olahan Data, 2024

Berdasarkan hasil uji determinasi variabel kepuasan memiliki nilai 62,1

persen di pengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan wisatawan. Sedangkan 37,9 persen dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Puri Sabina *Bed & Breakfast* Jimbaran Bali.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Puri Sabina *Bed & Breakfast* Jimbaran Bali.
3. Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara positif dan simultan terhadap kepuasan wisatawan di Puri Sabina *Bed & Breakfast* Jimbaran Bali.

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang dapat diberikan adalah Puri Sabina *Bed & Breakfast* Jimbaran Bali diharapkan melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan, agar nantinya dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan wisatawan seperti kecepatan dan ketepatan dalam menangani keluhan tamu, *special request*, ataupun keluhan wisatawan tanpa menunda-nunda, karena tamu akan merasa kecewa jika pelayanan yang diinginkannya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan wisatawan, selalu menerima dengan baik keluhan wisatawan dan segera mencari solusi dari keluhan yang disampaikan wisatawan tanpa menunda-nunda karena mengingat kepercayaan wisatawan sangat penting untuk citra hotel dimasa mendatang menjadi *repeater guest*.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Andari, M. P., & Mulyantomo, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel Pandanaran Semarang). *Solusi*, 18(3).
- Dewangga, I. P. G. G., Saharjo, S. J., & Putra, P. G. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Mercure Bali Legian. *Jurnal Mosaik Hospitaliti*, 6(1), 11-19.
- Donni, J. P. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung : Alfabeta.
- Kesuma, E., & Amri, M. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada Sulthan Hotel Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 4(4), 176-192.
- Kotler, P. (2016). *A Framework For Marketing Management, 6th Edition* (6 Editions). Pearson Education.
- Prameka, A. S., Do, B. R., & Rofiq, A. (2017). How brand trust is influenced by perceived value and service quality: mediated by hotel customer satisfaction. *APMBA (Asia Pacific Management and Business Application)*, 5(2), 73-88.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta, 2018.
- Susila, I. M. G. D., Nugraha, I. W., & Sutapa, I. K. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kaamala Resort Ubud. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 3(2), 162–173.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.

Wirya, I. M. S., & Susila, I. M. G. D. (2023). Kepuasan Tamu Di Hotel Kamaniya Petitenget Seminyak Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas. *Jurnal Mosaik Hospitaliti*, 5(1), 1-8.

Windasuri, H. (2017). *Excellent Service*. Gramedia Pustaka Utama.