

# PENINGKATAN KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA BAGI PENGELOLA DAN PELAKU USAHA PARIWISATA DI DESA WISATA PULEWULUNG TURI SLEMAN PULEWULUNG TURI SLEMAN

Endang Widayati<sup>1</sup>, Sulistiono<sup>2</sup>  
Yitno Purwoko<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen, STIE  
Pariwisata API Yogyakarta

Email :  
[endang\\_widygy@yahoo.co.id](mailto:endang_widygy@yahoo.co.id)

## Abstrak

Desa wisata merupakan ekosistem dari atraksi, amenitas, aksesibilitas, aktivitas, sarana dan prasarana, SDM dan kelembagaan yang mengakar di masyarakat. Pulewulung merupakan desa wisata yang termasuk dalam klasifikasi maju, meskipun demikian Pulewulung memiliki permasalahan yang cukup krusial yakni keterbatasan kemampuan SDM dalam pemberian pelayanan yang menyeluruh pada setiap aspek kegiatan yang dilakukan wisatawan. Apabila tidak segera tertangani dikhawatirkan dapat mempengaruhi tingkat kunjungan wisatawan. Tujuan dari kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat adalah untuk meningkatkan kompetensi pengelola dan pelaku usaha wisata dalam pemberian pelayanan prima kepada wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Pulewulung. Metode pelaksanaan terdiri dari pra pelaksanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Pelatihan pelayanan prima menggunakan pendekatan pendidikan orang dewasa, dengan metode ceramah, brainstorming dan diskusi. Komunikasi dalam pelatihan dilakukan secara multi arah agar terjadi komunikasi yang interaktif sehingga peserta pelatihan dapat berpartisipasi aktif dalam proses pelatihan. Setelah mengikuti pelatihan diharapkan terjadi perubahan perilaku dan peningkatan pemahaman terhadap konsep dan proses pelayanan prima. Evaluasi hasil pelatihan menggunakan pre test dan post test dengan standar capaian minimal nilai posttest  $\geq 60$ . Dari 27 peserta pelatihan, 96% mencapai nilai  $\geq 70$ . Hanya 1 (4%) peserta yang mendapat nilai 60, bahkan ada dua peserta yang mampu mencapai nilai 100

Kata Kunci: pelatihan; pelayanan prima; pengelola, Desa Wisata Pulewulung

## Abstract

A tourist village is an ecosystem of attractions, amenities, accessibility, activities, facilities and infrastructure, human resources and community-rooted institutions. Pulewulung is a tourist village that is included in the "advanced" classification, however, Pulewulung has a crucial problem, namely the limited ability of human resources in providing comprehensive services in every aspect of tourist activities. If it is not handled immediately, it is feared that it can affect the level of tourist visits. The purpose of the Community Service activity is to improve the competence of tourism village managers and tourism organizers in providing excellent service for tourists visiting Pulewulung Tourism Village. The implementation method consists of pre-implementation, implementation and evaluation. Excellent service training uses an adult education approach, with lecture, brainstorming and discussion methods. Communication in the training was conducted in a multi-directional manner to create interactive communication so that trainees could actively participate in the training process. After the training, it is expected that there will be behavioral changes and an increased understanding of the concepts and processes of excellent service. The Evaluation of training results, using pre and post tests with a minimum standard achievement of post test scores  $\geq 60$ . Of the 27 training participants, 96% achieved a score  $\geq 70$ . Only 1 (4%) participant scored 60, and there were even two participants who were able to achieve a score of 100.

Keywords: training; excellent service; manager, Pulewulung Tourism Village

© 2024 Some rights reserved

## PENDAHULUAN

Jumlah Desa Wisata di DIY mengalami pertumbuhan yang cukup pesat. Dari aplikasi Dataku Daerah Istimewa Yogyakarta sampai dengan tahun 2023 tercatat sebanyak 224 desa wisata tersebar di lima kabupaten kota. Desa wisata merupakan sebuah ekosistem yang terintegrasi antara atraksi (alam, budaya maupun karya kreatif warga), amenitas sebagai fasilitas pendukung dalam kegiatan di desa wisata, aksesibilitas, aktivitas berupa kegiatan-kegiatan yang dilakukan selama wisatawan berada di desa wisata, sarana dan prasarana lingkungan, masyarakat yang memiliki komitmen, adanya SDM yang unggul, serta adanya kelembagaan desa wisata yang mengakar di masyarakat. Desa wisata memiliki banyak potensi, terutama dalam penghapusan kemiskinan dan alternatif pembangunan secara berkelanjutan dengan fokus pengembangan yang kontekstual pada level lokal (Dalidjo, 2024). Untuk menjaga eksistensi desa wisata perlu didasari kearifan lokal. Kearifan lokal merupakan roh utama dalam pengelolaan desa wisata (Pedoman Desa Wisata, 2020). Nilai kearifan lokal terwujud dalam masyarakat melalui nilai keunikan budaya maupun tradisi yang dimiliki oleh masyarakat, nilai keotentikan yang sudah mendarah daging dalam budaya masyarakat setempat, serta keaslian nilai-nilai tradisi yang muncul di masyarakat. Menurut Dalidjo (2024), paket perjalanan wisata bagi desa wisata merupakan suatu paket atau kombinasi perjalanan (*single combined trip*) wisata dalam suatu harga yang terdiri dari variasi pelayanan maupun paduan elemen-elemen kepariwisataan yang mencakup keseluruhan pengalaman wisatawan. Pelayanan menurut Al-Laymoun et al (2020), dapat memberikan nilai tambah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelayanan cukup besar pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung. Tentunya pelayanan yang memuaskan wisatawan dan kenangan baik yang dirasakan wisatawan dapat meningkatkan daya tarik wisata yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kunjungan wisatawan. Wisatawan yang puas akan melakukan pembelian ulang dan akan merekomendasikan pihak lain untuk berkunjung ke desa wisata. Persepsi terhadap citra akan tercipta setelah adanya kunjungan wisatawan yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dan intensitas kunjungan dimasa yang akan datang serta dapat merekomendasikan wisatawan lain untuk berkunjung. (Al Mar'atus dalam Suhartopo, 2024). Pada saat ini sudah semestinya desa wisata terus berupaya meningkatkan kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan seberapa baik kebutuhan konsumen terpenuhi dan seberapa baik layanan memenuhi harapan mereka. (Mustika dkk, 2023)

Kabupaten Sleman memiliki 80 Desa Wisata yang terdiri dari 12 desa wisata mandiri, 17 desa wisata maju, 18 desa wisata berkembang dan 33 desa wisata rintisan. Desa Wisata Pulewulung merupakan salah satu dari desa wisata di Kabupaten Sleman, terletak di Desa Bangunkerto, Kapanewon Turi. Beberapa paket unggulan yang ditawarkan, berupa budidaya salak, pengolahan makanan berbahan salak, susur sungai, outbound dan wahana permainan air. Selain itu desa wisata ini sering juga dipakai untuk kegiatan makrab/gathering. Desa wisata Pulewulung sudah memiliki lima homestay apabila ada tamu yang ingin menginap (live in). Pulewulung memiliki daya tarik alam dengan udara yang sejuk, hamparan kebun salak dan keasrian wilayah serta aliran sungai yang jernih. Contoh salah satu paket yang ditawarkan dimulai dari sambutan selamat datang dengan menikmati welcome drink disertai makanan ringan khas desa Pulewulung salah satunya nogosari yang isinya buah salak, dilanjutkan dengan outbound, susur sungai, bermain di wahana permainan air, mandi, makan siang, dilanjutkan petik salak di kebun wisata untuk oleh-oleh pulang wisatawan. Bagi tamu yang khusus atau apabila ada acara-acara tertentu disajikan masakan khas unggulan Pulewulung yakni gulai jantung pisang (biasanya jantung pisang raja dan pisang kepok) yang rasanya gurih dan legit.

Meskipun sudah termasuk dalam kategori desa wisata maju, pengelola desa wisata merasakan masih kurangnya kompetensi SDM yang ada khususnya dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada tamu/wisatawan. Sejak wisatawan melakukan booking/reservasi sampai dengan pasca wisatawan meninggalkan Pulewulung. Pelayanan tersebut meliputi pelayanan ketika wisatawan melakukan booking/reservasi, pelayanan ketika wisatawan datang, pelayanan pada saat wisatawan berada di desa wisata, pelayanan ketika mau pulang, dan pelayanan setelah pulang (pasca penjualan). Apabila permasalahan dalam pemberian pelayanan ini tidak segera teratasi dikhawatirkan dapat menimbulkan ketidakpuasan wisatawan dan pada akhirnya menurunkan tingkat kunjungan.

Guna menjawab permasalahan tersebut STIE Pariwisata API yang konsen dalam pendampingan desa wisata mengadakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pelatihan/penyuluhan pelayanan prima di Desa wisata Pulewulung, Bangunkerto, Turi, Kabupaten Sleman.

Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah peningkatan kompetensi pelayanan prima bagi pengelola dan pelaku usaha pariwisata di Desa Wisata Pulewulung. Setelah mengikuti pelatihan diharapkan pengelola dan

pelaku usaha pariwisata menerapkan aspek-aspek pelayanan prima dalam setiap kegiatan yang dilakukan sehingga wisatawan merasa puas dan terkesan ketika berkunjung ke Desa Wisata Pulewulung.

**METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan melalui kerjasama dengan Dinas Pariwisata Kabupaten Sleman. Dalam pengembangan desa wisata perlu kolaborasi dari lima unsur pentahelix yang terdiri dari masyarakat/komunitas, pemerintah, industri, akademisi dan media sebagai katalisator (Pedoman Desa Wisata, 2020) sehingga bisa dicapai hasil yang optimal.

**Tahapan Pelaksanaan Kegiatan**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat secara garis besar terdiri dari tiga tahapan, yakni: a). tahapan pra pelaksanaan terdiri dari: identifikasi masalah, penentuan program pelatihan sebagai solusi permasalahan dan koordinasi tim pengabdii; b). Pelaksanaan pengabdian masyarakat berupa pelatihan pelayanan prima bagi pengelola dan masyarakat pelaku usaha pariwisata; c). Evaluasi terdiri dari evaluasi pelaksanaan pelatihan untuk mengukur ketercapaian target pelatihan dan evaluasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Secara garis besar tahapan kegiatan pengabdian tersaji dalam gambar 1.



**Gambar 1: Tahapan kegiatan**

**1. Tahap Pra Pelaksanaan**

Pada tahap pra pelaksanaan tim pengabdii melakukan pengamatan dan orientasi di Desa Wisata Pulewulung dilanjutkan diskusi dengan pengelola desa wisata dan pokdarwis mengenai permasalahan krusial yang dihadapi. Pada awalnya pengelola menyampaikan bahwa permasalahan yang dihadapi adalah rendahnya tingkat kunjungan. Namun setelah dikaji bersama lebih dalam, akar permasalahannya adalah pada keterbatasan SDM pengelola maupun masyarakat pelaku usaha pariwisata dalam pemberian pelayanan kepada wisatawan. Hal ini dikarenakan rendahnya pemahaman terhadap konsep dan arti

pentingnya pelayanan bagi wisatawan yang berkunjung ke Pulewulung. Dari hasil musyawarah antara tim pengabdii dan pengelola, untuk mengatasi permasalahan diatas dilakukan pelatihan pelayanan prima bagi pengelola dan pelaku usaha pariwisata.

**2. Tahap Pelaksanaan**

Tahap kedua adalah pelaksanaan pelatihan. Pelatihan dilaksanakan selama 8 jam pelatihan, pada hari Selasa, tanggal 23 Januari 2024. Bertempat di pendopo Desa Wisata Pulewulung Kapanewon Turi, dengan jadwal sebagai berikut.

**Tabel 1: Jadwal Pelatihan Pelayanan Prima**

Waktu	Materi	Nara Sumber/Pemandu
08.00 – 08.30	Registrasi peserta	Panitia/mahasiswa
08.30 – 10.00	Pembukaan	Mahasiswa
	Menyanyikan Lagu Indonesia Raya	
	Sambutan	Ketua STIEPARAPI
	Pengarahan, kebijakan pengembangan desa wisata di Kabupaten Sleman	Dinas Pariwisata Sleman
	Foto bersama	Mahasiswa
10.00 – 11.30	Istirahat	Panitia/mahasiswa
09.00 – 09.30	Pre test	Mahasiswa
09.30 – 11.30	Pelayanan Prima	Dra. Endang Widayati, MM
11.30 – 13.00	Rehat/ishoma	Panitia/mahasiswa
13.00 – 14.30	Proses Pelayanan Prima	Sulistiono, SE; MM
14.30 – 15.00	Post test	Mahasiswa
15.00 – 15.30	Penyusunan RTL	Dra. Endang Widayati, MM Sulistiono, SE; MM
15.30 – 16.00	Penutupan	Ketua LP2M STIEPARAPI Mahasiswa

Pada tahap ini setelah pembukaan, disampaikan sambutan oleh Ketua STIEPARAPI, kemudian dilanjutkan dengan pengarahan dari Dinas pariwisata Kabupaten Sleman tentang kebijakan pengembangan desa wisata di Kabupaten Sleman.



**Gambar 2: Proses Pelatihan Pelayanan Prima**

Metode yang digunakan dalam pelatihan adalah ceramah, brainstorming dan diskusi. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan pendidikan orang dewasa. Pendekatan ini digunakan karena diasumsikan peserta sudah memiliki banyak pengalaman dalam menjalankan kegiatan dan mengelola desa wisata, sudah terbiasa menghadapi dan memecahkan masalah dalam pengembangan desa wisata Pulepayung. Komunikasi dalam pelatihan dilakukan secara multiarah antara narasumber dan peserta, maupun antar peserta, agar terjadi komunikasi yang interaktif. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan partisipasi peserta dalam pelatihan. Melalui diskusi dan brainstorming (urun rembug) peserta saling bertukar pikiran dan pengalaman.

Pelatihan diakhiri dengan penyusunan rencana tindak lanjut (RTL). Rencana tindak lanjut dibuat sebagai refleksi dan jaminan bagi keberlanjutan program pelatihan yang telah dilaksanakan. Dengan disusunnya RTL, dapat menumbuhkan komitmen bagi pengelola dan pelaku usaha pariwisata untuk menerapkan pelayanan prima dalam setiap aspek kegiatan sejak wisatawan melakukan reservasi (booking) sampai dengan pasca wisatawan pulang (pasca penjualan).

### 3. Tahap Evaluasi

Sebelum penyampaian materi pelayanan prima, dilakukan pre test untuk mengetahui pemahaman peserta terhadap konsep dan proses pelayanan prima. Kemudian dilanjutkan penyampaian materi pelayanan prima. Sebagai evaluasi efektivitas pelatihan dilakukan post test. Pelatihan dianggap efektif apabila nilai post test yang dicapai peserta pelatihan  $\geq 60$ . Selain mengevaluasi hasil pelatihan juga dilakukan evaluasi terhadap efektivitas kegiatan pengabdian masyarakat. Evaluasi ini dilaksanakan melalui diskusi antara tim pengabdian dan pengelola desa wisata Pulewulung.



**Gambar 3: Sambutan dan pengarahan dari Dinas Pariwisata Kabupaten Sleman**



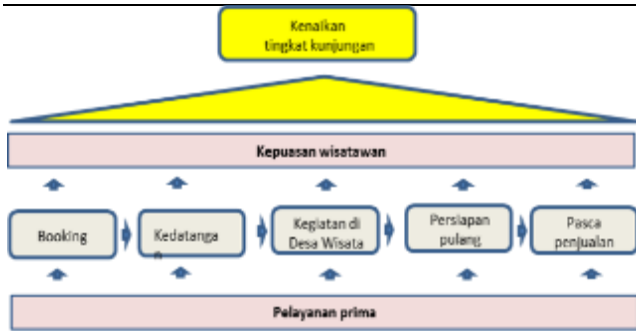
**Gambar 4: Foto bersama dengan Dinas, narasumber, peserta dan mahasiswa**

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan pelayanan prima diikuti sebanyak 27 peserta yang terdiri dari unsur pengelola desa wisata, masyarakat pelaku usaha pariwisata termasuk didalamnya pemilik homestay dan pokdarwis. Yang menarik dalam pelatihan ini adalah adanya peserta yang masih sangat muda (generasi Z), klas 2 SMU tetapi sudah konsen dan aktif dalam pengembangan desa wisata.

Materi pelayanan prima diawali dengan pemberian pemahaman mengenai desa wisata sebagai sebuah ekosistem, memerlukan pemahaman yang terintegrasi antara atraksi, amenitas, aksesibilitas, aktivitas dan SDM yang unggul. Hospitality didefinisikan sebagai kata friendly yang artinya 'ramah', murah hati, kepedulian dalam memberikan suasana yang menyenangkan kepada tamu atau pelanggan; Pelayanan pariwisata merupakan suatu cara yang dilakukan oleh individu/kelompok didalam memenuhi kebutuhan tamunya dengan mencurahkan segenap kemampuan, perasaan dan ketrampilan yang dimiliki sehingga tercapai kepuasan pelanggan. Tujuan pelayanan meliputi 5 hal yakni: 1). tamu/ wisatawan merasa puas, 2). tamu/ wisatawan mendapat kesan yang menyenangkan, 3). tamu / wisatawan merasa senang dan akan setia, 4). tamu akan datang kembali, dan 5). tamu/ wisatawan akan mempromosikan produk desa wisata.

Berikutnya disampaikan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan, dimana kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan: 1. Melakukan pembelian ulang, 2. Mengatakan hal yang baik kepada orang lain atau merekomendasikan.



**Gambar 5: Penerapan Pelayanan Prima**

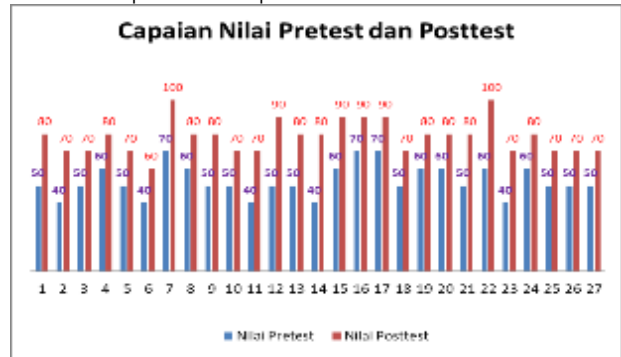
Kemudian materi dilanjutkan dengan dimensi kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2014), Rangkuti (2017), Zithaml dan Bitner dalam Rustini adalah *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti langsung). Kelima dimensi tersebut merupakan suatu kesatuan dan berjalan bersamaan antara yang satu dengan yang lain. Dalam materi pelayanan prima juga disampaikan Rahasia Senyum, bahwa sesungguhnya senyum mempunyai arti macam – macam ;Kebahagiaan, kepuasan, sukses, selamat datang, pengertian, terimakasih, dsb. Disini juga dibahas mengenai etika melayani tamu yang terdiri dari kemampuan yang harus dimiliki dan penguasaan terhadap langkah-langkah pelayanan yang baik. Kapan pelayanan terhadap wisatawan dilakukan yakni pada reservasi, pada saat kedatangan, selama berada di tempat wisata, pada saat hendak kembali/ Say good bye dan pelayanan purna jual (setelah wisatawan kembali ke rumah).



**Gambar 6: Penyampaian materi pelayanan prima**

Ketercapaian target yang telah ditetapkan menggunakan tolok ukur perbandingan nilai post test yang dicapai peserta setelah pemberian materi pelatihan dengan nilai pre test sebelum penyampaian materi pelatihan. Kriteria keberhasilan apabila nilai post test  $\geq 60$ . Hasil yang dicapai menunjukkan bahwa Hampir 100% peserta mendapatkan nilai post test  $\geq 70$ . Dalam grafik/gambar 7 terlihat bahwa dari 27 peserta, 7% atau 2 orang mendapat nilai 100, 15% atau 4 orang

mendapat nilai 90, 37% atau 10 orang mendapat nilai 80, 37% atau 10 orang mendapat nilai 70 dan 1 peserta pelatihan atau 4% mendapat nilai 60. Hal ini mengindikasikan bahwa pelatihan yang dilaksanakan cukup efektif dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima peserta pelatihan karena capaian nilai posttest  $\geq 60$ .



**Gambar 7: Capaian Nilai Pretest dan Posttest**

Partisipasi peserta pelatihan ketika kegiatan berlangsung cukup bagus. Peserta cukup aktif dalam menyampaikan pendapat maupun pertanyaan. Hal ini menunjukkan antusiasme peserta pelatihan yang tinggi dikarenakan materi sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan. Inti dari beberapa pertanyaan yang diajukan selain terkait dengan pelayanan prima juga mengenai bagaimana upaya-upaya yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan kompetensi SDM Desa Wisata Pulewulung yang saat ini dirasa masih kurang memadai.



**Gambar 8: Partisipasi aktif peserta pelatihan**



**Gambar 9: Pemberian hadiah kepada peserta paling aktif dan termuda**

## KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat terdiri dari tiga tahapan yakni tahap pra pelaksanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Pelatihan pelayanan prima diikuti sebanyak 27 peserta terdiri dari pengelola desa wisata, dan pelaku usaha pariwisata. Metode yang digunakan dengan ceramah, brainstorming dan diskusi melalui pendekatan pendidikan orang dewasa. Dari hasil evaluasi mengindikasikan terjadi peningkatan kompetensi peserta pelatihan hal ini ditunjukkan semua peserta mampu mencapai nilai posttest  $\geq 60$ . Sebagian besar peserta mencapai nilai  $\geq 70$ . Diakhir pelatihan dibuat Rencana Tindak Lanjut (RTL) sebagai refleksi dan jaminan keberlanjutan dalam penerapan pelayanan prima.

## SARAN

Dalam setiap aspek kegiatan di desa wisata tidak terlepas dari pelayanan prima sehingga dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan yang pada gilirannya dapat berpengaruh pada tingkat kunjungan wisatawan. Oleh karenanya desa wisata Pulewulung hendaknya terus menerapkan pelayanan prima sekaligus berusaha untuk meningkatkannya.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Atas terlaksananya kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui pelatihan pelayanan prima, disampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. STIE Pariwisata API Yogyakarta yang telah memfasilitasi pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
2. Dinas Pariwisata Kabupaten Sleman yang telah memfasilitasi pelaksanaan kegiatan dan telah memberi kepercayaan kepada tim pengabdian dalam kegiatan ini
3. Pengelola Desa Wisata Pulewulung atas kerjasamanya dengan memfasilitasi tempat dan prasarana penunjang kegiatan pelatihan sehingga pelatihan terlaksana dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Laymoun, M., Alsardia, K., & Albattat, A. (2020). Service Quality and Tourism Satisfaction at Homestays. *Management Science Letters*, 10 (1), 209-216. DOI: 10.5267/j.msl.2019.8.002
- Dalidjo, N. (2024). *Desa Wisata: Paradigma Pembangunan Alternatif untuk Pariwisata Berkelanjutan*. Yogyakarta: INSISTPress.
- Kementerian Pariwisata. (2020). *Pedoman Desa Wisata, Edisi I*.
- Mustika, A., Husain, H., h., Hendradewi, S., & Enggriani, M. (2023). Pemberdayaan Pokdarwis: Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dusun Ngaran II, Desa Borobudur, Magelang. *Jurnal Pemberdayaan*

- Pariwisata, 5 (1), 69-77. <https://doi.org/10.30647/jpp.v30647/jpp.v5i1.1706>
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*. Jakarta. PT. Gramedia Utama
- Rustini (2021). Pelayanan Tuan Rumah Homestay dalam Mendukung Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (Community Based-Tourism) di Desa Wisata Wates Jaya, Kabupaten Bogor. *Desfinesia: Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata* 3 (1), 50-60. <https://doi.org/10.31334/jd.v3i1.1805>
- Suhartopo, Rafida N. (2024). Pengaruh Citra Destinasi dan Electronic Word Of Mouth (E-WOM) terhadap Minat Kunjung Wisatawan di Simpang Lima Gumul Kediri. *Journal Of Tourism Economic* 7 (1), 51-64. DOI: <https://doi.org/1036954/jtec/mrc9ah15>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi