

DAFTAR RUJUKAN

- Boari, Y., Yovita, Ramdan, A. M., Adnan, & Sucipto, B. (2024). Analisis strategi promosi dan pelayanan pariwisata dalam meningkatkan jumlah pengunjung wisata di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(2).
- Bisma, W. P. G., dkk. (2024). Pengaruh customer experience dan customer value terhadap minat masyarakat sekitar Pantai Mutiara Trenggalek. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 7(2).
- Bungin, B. (2008). *Metodologi penelitian kualitatif: Aktualisasi metodologis ke arah ragam varian kontemporer* (hal. 155). Raja Grafindo Persada.
- Data Dinas Pariwisata Trenggalek. (2023). *Laporan kunjungan wisata 2023*.
- Dinasti, R., & Sigit, I. (2020). Service quality, physical evidence, interests, visiting decisions. *SERAMBI*, 4(3), 253–266.
- Faturrahman, F. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, daya tarik wisata, dan promosi terhadap minat kunjung ulang wisatawan. *Jurnal Manajemen*.
- Hasia, R. (2019). Strategi pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam meningkatkan kunjungan wisatawan di objek wisata Kota Batu (Studi pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(2), 136–143.
- Husman, H. (2000). *Metodologi penelitian sosial* (hal. 73). Bumi Aksara.
- Ikhwan, N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada industri pariwisata Pantai Laut Jangka Bireuen (Skripsi).
- Imansyah, A., & Haris, A. (2017). Pengaruh *Tangible* dan *Responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Niagawan*, 45–60.
- Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), hal. 393
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2023). *Laporan kinerja tahun 2023*. Kemenparekraf.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). *Manajemen pemasaran* (Jilid 1). Erlangga.
- Mahendra, I. N. T. P., & Bagiastra, I. K. (2024). Pengaruh bukti fisik (*Tangible*) dan daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan wisatawan Desa Wisata Dusun Sade Kabupaten Lombok Tengah. *Journal of Responsible Tourism*.
- Massie, S. P., Kindangan, P., & Palandeng, I. D. (2016). Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen objek wisata Sumaru Endo Remboken. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1), 86–93.

- Nasution, A. F. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. CV Harfa Creative.
- Nurhayati, S. (2022). Strategi peningkatan kualitas pelayanan di objek wisata Pantai Pangandaran. *Jurnal Pariwisata Indonesia*.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12–40.
- Pratama, A. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Siregar Aek Nalas. *Jurnal Komersial*.
- Rahmawati, F. (2022). Pengaruh service quality dan persepsi harga pada kepuasan wisatawan Pantai Camplong. *Jurnal MST*.
- Ratnasari, L. (2013). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Lawang Sewu* (Skripsi). Universitas Dian Nuswantoro.
- Rina, S., & Setiawan, D. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Pantai Kuta Mandalika. *Jurnal Riset Terapan Mataram*.
- Saldana, M., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis*. S.AG Publications.
- Sari, R., & Setiawan, D. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Pantai Kuta Mandalika. *Jurnal Riset Terapan Mataram*.
- Sesar Triwibowo, Hendang, S. R., & Harsono, A. (2014). Metode service quality (SERVQUAL) dan peningkatan kualitas pelayanan kawasan wisata. *Reka Integra, Itenas Bandung*.
- Shelly, P. M., Kindangan, P., & Palandeng, I. D. (2016). Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen objek wisata Sumaru Endo Remboken. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1), 86–93.
- Suhartapa. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Indonesia Kaya Semarang. *Jurnal Khasanah Ilmu: Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 13(2).
- Sugiyono. (2014a). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (hlm. 7–8). Alfabeta.
- Sugiyono. (2014b). *Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif R&D* (hlm. 240). Alfabeta.
- Suyasa. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Indonesia Kaya. *Ejournal Akakom*.

- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen jasa: Pemasaran jasa dan manajemen mutu*. Andi.
- Tjiptono, F. (2010). *Strategi pemasaran* (Edisi ke-2). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Service manajemen mewujudkan layanan prima*. CV Andi Offset.
- Yusril, dkk. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba. *Center of Economic Student Journal*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- (Peneliti, 2025, 22–24 April) untuk hasil observasi langsung di Pantai Mutiara
- (Peneliti, 2025, 3 Mei) untuk observasi pelayanan petugas Pantai Mutiara
- (Wibisono, K., 2025, 22 April) untuk wawancara pengelola konservasi terumbu karang Pantai Mutiara
- (Rudi, 2025, 7 Juni), (Novita, 2025, 7 Juni), (Mentari, 2025, 9 Juni), (Puput, 2025, 9 Juni) untuk wawancara pengunjung dan pengelola Pantai Mutiara
- Panitia. (2023). Dokumentasi acara Mutiara Underwater Festival and Conservation (Muf On). *Dokumentasi tidak dipublikasikan*.