

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, I. A. S. P., Sekarti, N. K., Sulistyawati, N. K. S., Pastini, N. W., & Mareni, N. K. (2025). *Enhancing Customer Satisfaction: Unraveling The Impact Of Servicescape Elements On Guest Experience*. *Jurnal Kepariwisata*, 24(1), 1–7. <https://doi.org/10.52352/jpar.v24i1.1424>
- Andari, M. P., & Mulyantomo, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, kepercayaan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada pelanggan Hotel Pandanaran Semarang). *Majalah Ilmiah Solusi*, 18(3). <https://doi.org/10.26623/slsi.v18i3.2610>
- Audia, N. R., & Tanjung, Y. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Labersa Hotel & Convention Centre Toba–Sumut. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(3), 7280–7291. <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS/article/view/3092>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang. (2025). Perkembangan pariwisata Kabupaten Semarang September 2025. <https://semarangkab.bps.go.id/id/pressrelease/2025/11/10/400/perkembangan-pariwisata-kabupaten-semarang-september-2025.html>
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2025). Perkembangan pariwisata Kota Semarang Agustus 2025. <https://web-api.bps.go.id/download.php?f=Gb4ScT985mYdLedJNufLqituaThyc0xvYVdnTHVCc3ljWnZPcDBEYm1sRCtGVUJ2S0dScjdaMnEyYUJJYStGelZDWDYvdVgvRTIxMzNXVzNWWk9wR2FCY0FxcTNIOXBWUjvLSXRks2IHQyswOXBBZzh4S1hoNTkwVnVpN2xuZ3dLZFNsZDEpLjBxNDN0N1cwVGxzWCtpUENEOHRBZkhyM25OSnZHTUwwRk1Oczg5aFRBZGphbFZoWm5OajhtamRwc1N2aVpsajMwclJlZEpcamdReDdUcnc2VVhxQXRUd080YmZaZUE9PQ==>
- Dwita, R., Rahmadan, F. S., & Hidayat, R. A. (2024). Analisa pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada transportasi online (Grab) Kota Bengkulu. Dalam *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (SN-EMBA) ke-3*. Universitas Dehasen. <https://proceeding.unived.ac.id/index.php/sn-emba/article/view/227>
- Hardiningtyas, Y. S., Soemarno, B. H. S., & Sumadyo, A. (2016). Budget hotel dengan pendekatan arsitektur hemat energi di Colomadu, Karanganyar. *Arsitektur*, 14(1). <https://doi.org/10.20961/arst.v14i1.9216>
- Haryanti, N., & Baqi, D. A. (2019). Strategi *service quality* sebagai media dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Journal of Sharia Economics*, 1(2), 101–112. <https://doi.org/10.35896/jse.v1i2.72>
- Irnandha, A. (2016). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa pengiriman jalur darat (Studi kasus kepuasan pelanggan JNE

Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). *Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta*.
<https://journal.student.uny.ac.id/jmbi/article/view/5065>

- Khoiriyah, N. E., Buniarto, E. A., & Najibul, N. A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, *servicescape*, dan harga terhadap kepuasan konsumen di Depot Bu Titin Khas Trenggalek Kediri. *Musyteri: Neraca Manajemen, Ekonomi*, 8(4).
<https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.365>
- Kundiarto, S. P., & Suciarto, S. (2022). *Influences of restaurant servicescape and service quality on repurchase intention through customer satisfaction in Semarang*. *MBE Journal of Management*, 3(2). <https://journal.unika.ac.id/index.php/JMBE/article/view/4297>
- Mali, Y., & Dipayanti, K. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada *Cafe Sedari Kopi dan Teh* di Bintaro Kota Tangerang Selatan. *Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 4(1), 1590–1599.
<https://jurnalamanah.com/index.php/cakrawala/article/view/273>
- Maulana, A. (2022). Analisis validitas, reliabilitas, dan kelayakan instrumen penilaian rasa percaya diri siswa. *Jurnal Kualitas Pendidikan*, 3(3), 133–139.
<https://doi.org/10.51651/jkp.v3i3.331>
- Maulidiah, E. P., Survival, & Budiantono, B. (2023). Pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3).
<https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Melati, P. T., & Purnami, N. M. (2025). Peran kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung kembali pada Villa Telaga Wana Gianyar. *E-Jurnal Manajemen*, 14(9), 698–717. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2025.v14.i9.p03>
- Muslim, F. F. (2020). Pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perusahaan Zara Indonesia (Skripsi Sarjana, Universitas Brawijaya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Bidang Manajemen Pemasaran).
<https://repository.ub.ac.id/id/eprint/183017/1/fix-Fuadi%20Farhan%20Muslim.pdf>
- Nuruliah, P., & Wardhani, I. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan hotel (Studi kasus Green Forest Paya Pasir Tebing Syahbandar) [Skripsi, Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bina Karya]. <https://repository.stie-binakarya.ac.id/id/eprint/193/>
- Putri, A. S., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh *service quality*, *servicescape*, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Indomaret Drive Thru (Studi kasus pada Toko Indomaret Drive Thru Jakarta Barat). *Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta (JKMT)*, 1(3). <https://doi.org/10.38035/jkmt.v1i3>
- Putri, S. A. (2025). Pengaruh literasi keuangan, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan terhadap efektivitas pengelolaan keuangan pribadi pada GoPay dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen). <http://etheses.uin-malang.ac.id/76516/2/210501110101.pdf>

- Rahmat, B. B. (2017). Pengaruh *servicescape* terhadap *revisit intention* dengan *pleasure feeling emotion* sebagai variabel mediasi (Studi pada pengunjung wisata edukasi The Bagong Adventure Museum Tubuh) [Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya].
[https://www.academia.edu/114367774/PENGARUH_SERVICESCAPE_TERHADAP_REVISIT_INTENTION_DENGAN_PLEASURE_FEELING_EMOTION_SEBAGAI_VARIABEL_MEDIASI Studi Pada Pengunjung Wisata edukasi The Bagong Adventure Museum Tubuh](https://www.academia.edu/114367774/PENGARUH_SERVICESCAPE_TERHADAP_REVISIT_INTENTION_DENGAN_PLEASURE_FEELING_EMOTION_SEBAGAI_VARIABEL_MEDIASI_Studi_Pada_Pengunjung_Wisata_edukasi_The_Bagong_Adventure_Museum_Tubuh)
- Rahmi, E., & Nainggolan, N. P. (2023). Pengaruh *relationship marketing*, *perceived quality*, dan *servicescape* terhadap loyalitas pelanggan De' Kampung Cafe. *Jurnal Ilmiah*.
<https://doi.org/10.32877/eb.v5i3.632>
- Rizal, M., Adam, A. A., & Roni, S. (2025). Analisis persepsi harga, kepuasan pelanggan, dan media sosial marketing terhadap keputusan menginap. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 8(4).
<https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/COSTING/article/view/16251/10189>
- Ruki, U. A. (2011). Pengenalan teori *servicescape* dan penerapannya dalam desain interior. *Humaniora*, 2(2), 1225–1235. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v2i2.3174>
- Saputra, M. R. A., & Utomo, S. S. (2025). Analisis strategi konten harian berbagai tema dalam membangun identitas merek Graha Office pada perspektif digital marketing. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(4), 1206–1220.
<https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>
- Seleste, W. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Hotel *The Central* Manado berdasarkan *Google Review* (Skripsi, Program Studi Sarjana Terapan Perhotelan, Jurusan Pariwisata). Politeknik Negeri Manado. <https://repository.polimdo.ac.id/3761/>
- Sofiani. (2017). Pengaruh *servicescape* (lingkungan layanan) terhadap kepuasan konsumen Hotel Santika Depok (Skripsi Sarjana). Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti, Jakarta.
[https://www.academia.edu/31885234/PENGARUH_SERVICESCAPE_LINGKUNGAN_LAYANAN_TERHADAP_KEPUASAN_KONSUMEN_HOTEL_SANTIKA_DEPOK_SOFIANI_1563620088_SEKOLAH_TINGGI_PARIWISATA_TRISAKTI Jakarta 2017](https://www.academia.edu/31885234/PENGARUH_SERVICESCAPE_LINGKUNGAN_LAYANAN_TERHADAP_KEPUASAN_KONSUMEN_HOTEL_SANTIKA_DEPOK_SOFIANI_1563620088_SEKOLAH_TINGGI_PARIWISATA_TRISAKTI_Jakarta_2017)
- Suprina, R., Hendrayati, H., Gaffar, V., & Hurriyati, R. (2022). Memahami kepuasan pelanggan terhadap pelayanan hotel: Suatu tinjauan pustaka sistematis. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 13(3), 233–243. <https://doi.org/10.29244/jmo.v13i3.39338>
- Umar, M., Arfan, H. H., & Asri. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan taruna Politeknik Pelayaran Barombong Makassar. *Jurnal Ilmiah*. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/jpmi/article/view/3713>
- Wibowo, K. A. L., & Agustini, M. Y. D. H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel mediasi (studi pada Ideo Photography di Semarang). *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Perpajakan*, 3(1). <https://journal.unika.ac.id/index.php/jemap/article/view/2473>

Wibowo, V. A., & Suciarto, S. (2025). Pengaruh kualitas produk, *store atmosphere*, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Starbucks Gajah Mada Semarang. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Perpajakan*, 8(1), 85. <https://doi.org/10.24167/jemap.v8i1.13337>

