

Kualitas Pelayanan di Resto Apung Kampoeng Rawa Ambarawa: Eksplorasi Deskriptif Berdasarkan Persepsi Wisatawan

Noni Berti Sartika Hia¹, Aurilia Triani Aryaningtyas^{2*}

^{1,2}Program Studi S1 Pariwisata, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia
auriliatriani@stiepari.ac.id*

Received 03 April 2025 | Revised 10 April 2025 | Accepted 22 April 2025

*Korespondensi Penulis

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Kampoeng Rawa Ambarawa dengan fokus pada keunikan konsep resto apung, interaksi staf, dan variasi kuliner khas. Metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan dengan wawancara mendalam dan observasi sebagai alat pengumpulan data. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif, yang mencakup tiga tahapan utama yaitu reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep resto apung mendapat respons positif dari wisatawan karena memberikan pengalaman unik yang sulit ditemukan di tempat lain. Meskipun demikian, interaksi dengan staf dan kualitas makanan masih memerlukan peningkatan. Wisatawan mengeluhkan sikap sebagian staf yang kurang responsif dan harga makanan yang dianggap mahal dibandingkan dengan cita rasa. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan melalui perbaikan sikap staf, pemeliharaan kebersihan, dan konsistensi kualitas makanan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Implikasi penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi pengelola dalam upaya peningkatan daya tarik Kampoeng Rawa sebagai destinasi wisata kuliner yang berkelanjutan.

Keywords: Kualitas Pelayanan; Persepsi Wisatawan; Resto Apung; Eksplorasi Deskriptif; Persepsi Wisatawan.

Abstract

This study aims to identify tourists' perceptions of service quality at Kampoeng Rawa Ambarawa, focusing on the uniqueness of its floating restaurant concept, staff interaction, and the variety of local culinary offerings. A qualitative descriptive research method was employed, utilizing in-depth interviews and observations as data collection tools. The data were analyzed using an interactive analysis model, which consists of three main stages: data reduction, data presentation, and conclusion drawing with verification. The results reveal that the floating restaurant concept received positive feedback for providing a unique experience difficult to find elsewhere. However, staff interaction and food quality require improvement, as tourists noted some staff's unresponsiveness and perceived the food prices as high relative to taste. This study emphasizes the importance of service quality enhancement through staff attitude improvement, cleanliness maintenance, and food quality consistency to increase visitor satisfaction. The research implications are expected to provide guidance for management in enhancing Kampoeng Rawa's appeal as a sustainable culinary tourism destination.

Keywords: Service Quality; Tourist Perception; Floating Restaurant; Descriptive Exploration; Tourist Perception.

PENDAHULUAN

Pariwisata saat ini memegang peranan penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial di berbagai wilayah, terutama di Indonesia yang memiliki keragaman budaya dan kekayaan alam sebagai daya tarik utama (Antara & Sumarniasih, 2017; Kurniawan, 2015; Wibowo et al., 2017).

Kabupaten Semarang adalah salah satu daerah yang menawarkan potensi wisata yang menarik, dengan destinasi Kampoeng Rawa Ambarawa sebagai salah satu andalannya. Kampoeng Rawa merupakan tempat wisata unik berbasis perairan dengan konsep resto apung yang menyajikan hidangan perpaduan kuliner Jawa dan Manado. Daya tarik utama tempat ini, selain keindahan alam rawa, adalah keunikan sajian kulineranya yang dilengkapi dengan nuansa dan pelayanan khas yang ditawarkan kepada para pengunjung (Parerung, 2022). seiring meningkatnya jumlah wisatawan, ekspektasi terhadap kualitas pelayanan pun semakin tinggi, membuat pengelolaan kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan bagi pengunjung (Tarunajaya et al., 2023).

Dalam dunia pariwisata, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting karena menentukan kepuasan wisatawan terhadap destinasi tersebut (Larasati, 2022). Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga membentuk citra positif destinasi (Dewa, 2019) dan meningkatkan loyalitas wisatawan (Akroush et al., 2016; Surahman et al., 2020; Waruwu & Aryaningshyas, 2024).

Menurut Tjiptono (2022), kualitas pelayanan memiliki lima dimensi utama yang mencakup wujud fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan aspek empati (empathy). Penelitian oleh Milo (2019) mengungkapkan bahwa kelima dimensi ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan terhadap destinasi wisata, dan bahkan dapat mendorong mereka untuk berkunjung kembali atau memberikan rekomendasi positif. Di destinasi yang mengandalkan daya tarik unik seperti Kampoeng Rawa, kualitas pelayanan menjadi elemen kunci untuk mempertahankan daya saing dalam industri pariwisata (Hanggraito & Budiani, 2022; Hia & Aryaningshyas, 2025).

Penelitian sebelumnya telah membahas kualitas pelayanan dalam konteks wisata kuliner dan resto apung, namun sebagian besar masih terbatas pada aspek kuantitatif dan cenderung mengukur kepuasan pengunjung tanpa mengidentifikasi secara mendalam persepsi serta ekspektasi wisatawan (Harcayyo et al., 2021; Nugraeni, 2017; Sakti, 2022). Penelitian ini berbeda karena menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggali persepsi wisatawan secara mendalam terkait kualitas pelayanan yang mereka alami selama berkunjung ke Kampoeng Rawa Ambarawa. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat mengungkap lebih dalam elemen-elemen pelayanan yang dianggap penting oleh wisatawan, sekaligus menjelaskan secara detail faktor-faktor yang memengaruhi persepsi mereka.

Selain itu, penelitian ini mencoba mengidentifikasi persepsi wisatawan terhadap pelayanan yang mencakup aspek keunikan resto apung, interaksi dengan staf, hingga keberagaman sajian kuliner khas yang disajikan. Mengingat perkembangan pesat sektor pariwisata berbasis kuliner dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang semakin dinamis, penelitian ini memberikan kontribusi kebaruan dengan menjawab celah penelitian terkait dimensi pelayanan yang spesifik pada wisata resto apung di Indonesia. Hal ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengelola Kampoeng Rawa dan destinasi wisata sejenis lainnya agar lebih adaptif dalam memenuhi ekspektasi wisatawan dan meningkatkan kepuasan pengunjung.

Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Kampoeng Rawa Ambarawa dan menawarkan rekomendasi berbasis temuan empiris yang diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan bagi pengelola dalam peningkatan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan di sektor pariwisata berbasis kuliner dan daya tarik unik di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif (Ihalaauw et al., 2023) untuk mengeksplorasi persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Kampoeng Rawa Ambarawa. Pendekatan kualitatif ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali informasi mendalam mengenai pengalaman dan pandangan wisatawan terkait dimensi pelayanan yang mereka alami selama berkunjung. Dengan menggunakan desain eksploratif (Djiwandono & Yulianto, 2023), penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan faktor-faktor pelayanan yang dinilai penting oleh wisatawan dan memberikan wawasan baru yang lebih spesifik pada konteks wisata resto apung.

Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposif (Patton, 2023), yakni mereka yang dianggap memiliki pengalaman langsung dan relevan terhadap kualitas pelayanan Kampoeng Rawa

Ambarawa. Informan terdiri dari 10 orang wisatawan yang pernah berkunjung ke Kampoeng Rawa dalam 3 bulan terakhir dan bersedia berbagi persepsi serta pengalaman mereka.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah panduan wawancara semi-terstruktur (Roberts, 2020) yang dirancang untuk menggali informasi mendalam terkait persepsi wisatawan mengenai kualitas pelayanan. Wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti untuk mempertahankan kerangka umum pertanyaan sekaligus memberikan fleksibilitas kepada informan dalam menyampaikan pengalaman mereka secara natural.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan masing-masing informan secara langsung. Wawancara direkam (dengan izin informan) untuk memudahkan transkripsi dan analisis data. Selain itu, observasi non-partisipan dilakukan di area Kampoeng Rawa untuk mencatat secara langsung kondisi fasilitas, suasana pelayanan, dan interaksi antara staf dan wisatawan sebagai data tambahan dalam analisis.

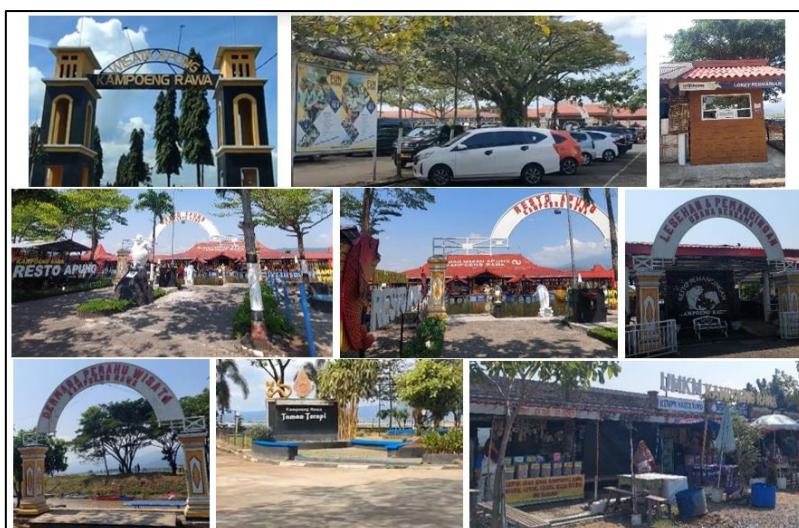
Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif dari Miles et al. (2014), yang mencakup tiga tahapan utama: Reduksi Data – Data dari transkrip wawancara dan catatan observasi diidentifikasi dan dipilih untuk memperoleh informasi yang relevan dengan topik penelitian. Informasi yang tidak terkait atau redundant akan dieliminasi. Penyajian Data – Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, dengan fokus pada pengalaman dan persepsi informan mengenai kualitas pelayanan. Penyajian data ini mempermudah peneliti dalam memahami hubungan antara dimensi pelayanan yang dirasakan oleh wisatawan dan elemen-elemen pelayanan yang dirasakan kurang atau sudah baik. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi – Kesimpulan ditarik berdasarkan pola atau tema utama yang muncul dari data. Proses ini dilakukan secara iteratif, di mana peneliti terus melakukan pengecekan ulang dan verifikasi terhadap data untuk memastikan validitas dan konsistensi temuan.

Melalui teknik ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan deskripsi yang komprehensif mengenai persepsi wisatawan terkait kualitas pelayanan di Kampoeng Rawa Ambarawa, serta memberikan rekomendasi yang dapat dijadikan rujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

HASIL dan PEMBAHASAN

Hasil

Kampoeng Rawa Ambarawa merupakan destinasi wisata kuliner yang terletak di Kabupaten Semarang, Jawa Tengah, dan dikenal dengan konsep resto apung yang menyajikan pengalaman makan unik di atas perairan rawa. Destinasi ini memanfaatkan keindahan alam sekitar, termasuk pemandangan Gunung Merbabu, hamparan sawah, dan perairan Danau Rawa Pening, yang menciptakan suasana sejuk dan menenangkan. Wisatawan yang datang tidak hanya dapat menikmati beragam hidangan khas yang memadukan kuliner Jawa dan Manado, tetapi juga berkesempatan menikmati berbagai aktivitas seperti berkeliling danau dengan perahu, terapi ikan, serta kegiatan rekreasi keluarga.



Gambar 1. Kampoeng Rawa Ambarawa
(Sumber: Dokumentasi Peneliti)

Selain itu, Kampoeng Rawa dirancang dengan fasilitas yang cukup lengkap, mulai dari area parkir luas, taman bermain anak, hingga toko suvenir dan hasil produk lokal. Tempat ini diharapkan bisa mendukung ekonomi masyarakat sekitar, khususnya nelayan dan pelaku usaha kecil. Dalam hal pelayanan, pengelola menerapkan biaya masuk dan biaya parkir serta menawarkan hidangan khas Kampoeng Rawa.

Meski menawarkan konsep dan suasana yang menarik, Kampoeng Rawa menghadapi tantangan terkait kualitas pelayanan. Tabel berikut menyajikan hasil wawancara dengan informan yang merangkum poin-poin kunci dari jawaban informan mengenai kualitas pelayanan di kampoeng Rawa.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Wawancara mengenai Kualitas Pelayanan di Kampoeng Rawa Ambarawa

Pertanyaan	Jawaban Informan (Wisatawan)
Alasan berkunjung	<p>1 Saya ke sini karena ingin mendukung perekonomian lokal dan melihat langsung keindahan alam Rawa Pening</p> <p>2 Karena tempatnya luas dan suasananya adem, bagus buat keluarga</p> <p>3 Penasaran dengan resto apung dan pemandangannya yang menarik</p> <p>4 Ini kunjungan pertama, tertarik dengan konsep danau dan resto apung</p> <p>5 Tempat yang bagus untuk menikmati alam, cocok untuk acara keluarga</p> <p>6 Suka dengan suasananya yang asri, dan bisa naik perahu</p> <p>7 Sudah pernah datang beberapa tahun lalu, ingin mencoba lagi</p> <p>8 Tempat ini punya konsep resto apung yang menarik dan pemandangan bagus</p> <p>9 Tempatnya terkenal, ingin coba kuliner dan menikmati pemandangan</p> <p>10 Rekomendasi dari teman, katanya pemandangan di sini bagus</p>
Kesan tentang tempat	<p>1 Healing sambil naik perahu di danau, pemandangannya bagus banget, cocok buat foto-foto</p> <p>2 Makanannya enak dan cepat tersaji. Tapi agak kaget dengan harga makanan yang mahal</p> <p>3 Parkiran luas dan banyak wahana, jadi tidak bosan meski menunggu makanan</p> <p>4 Pemandangannya menyenangkan, tapi harga makanan mahal dengan porsi kecil</p> <p>5 Pemandangan indah dengan suasana sejuk dan makanan enak</p> <p>6 Makanan oke, tapi harga lumayan mahal. Tempatnya luas dan cocok buat keluarga</p> <p>7 Pemandangan dan konsep masih sama, tapi sekarang lebih sepi</p> <p>8 Lokasi luas dan nyaman, tapi harga makanan cukup tinggi</p> <p>9 Masakannya enak, porsinya banyak, pelayanan juga ramah</p> <p>10 Suasana nyaman, cocok buat acara keluarga</p>
Kualitas pelayanan	<p>1 Layanan cukup baik dan ramah, tapi kebersihan perlu terus dijaga</p> <p>2 Staf cukup ramah, namun ada beberapa kali pesanan datang salah</p> <p>3 Ada pelayanan yang kurang sopan saat minta bantuan, jadi kurang nyaman</p> <p>4 Makanan datang terlambat, dan ada beberapa menu yang tidak tersedia</p> <p>5 Pelayanannya cukup ramah, tapi harga makanan terlalu mahal</p> <p>6 Ada biaya layanan yang kurang dijelaskan, sebaiknya diberitahu dulu</p> <p>7 Pelayanan standar, tapi harga makanan terlalu mahal dan kualitasnya biasa saja</p> <p>8 Ada yang tidak sesuai pesanan, tapi staf cepat menanganinya</p> <p>9 Pelayanannya ramah, tapi beberapa masakan dingin ketika disajikan</p> <p>10 Pelayannya ramah, tapi mungkin bisa lebih ramah lagi</p>
Saran	<p>1 Tetap perhatikan kebersihan tempat agar wisatawan makin nyaman</p> <p>2 Lebih baik sampaikan biaya layanan di awal agar pengunjung tidak kaget</p> <p>3 Perlu evaluasi sikap staf, terutama dalam melayani tam</p> <p>4 Tambah variasi menu dan perhatikan penyajian agar lebih memuaskan</p> <p>5 Harga makanan perlu disesuaikan, terutama untuk pengunjung loka</p> <p>6 Sosialisasi mengenai biaya layanan perlu ditingkatkan</p> <p>7 Harga makanan mungkin bisa ditinjau ulang agar lebih terjangkau</p> <p>8 Perbaiki kualitas masakan dan cek pesanan agar sesuai</p> <p>9 Sajikan makanan dalam keadaan hangat, terutama saat sedang sepi</p> <p>10 Perhatikan ketersediaan menu dan tingkatkan kualitas pelayanan agar lebih maksimal</p>

Sumber: Data primer diolah (2024)

Hasil wawancara ini menunjukkan perspektif wisatawan mengenai berbagai aspek, seperti keindahan alam, kualitas pelayanan, serta harga dan kualitas makanan. Terlihat bahwa persepsi wisatawan masih sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu pemandangan dan suasana alam, kecepatan dan keramahan pelayanan, serta harga makanan. Keunikan konsep resto apung dan keindahan alam tetap menjadi daya tarik utama, namun ketidakpuasan muncul akibat pelayanan yang kurang optimal dan harga yang dianggap mahal.

Pembahasan

Menurut Tjiptono (2022), kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu meliputi aspek fisik yang tampak (tangible), kemampuan untuk memberikan layanan secara andal (reliability), kecepatan dan kesigapan dalam merespons kebutuhan pelanggan (responsiveness), jaminan atau rasa aman yang diberikan kepada pelanggan (assurance), serta perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan individual pelanggan (empathy). Mengacu pada lima dimensi tersebut, penulis akan melakukan pembahasan mengenai kualitas pelayanan di Resto Apung Kampoeng Rawa Ambarawa berdasarkan persepsi dari wisatawan yang berkunjung.

Sebagian besar wisatawan mengapresiasi keunikan konsep resto apung di Kampoeng Rawa, yang memungkinkan pengunjung menikmati hidangan dengan latar pemandangan Danau Rawa Pening dan gunung-gunung di sekitarnya. Wisatawan merasa bahwa suasana makan di atas air memberikan pengalaman yang menyegarkan dan sulit ditemukan di tempat lain. Hal ini sejalan dengan temuan Milo (2019), yang menyatakan bahwa aspek unik suatu destinasi berkontribusi dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkesan.

Wisatawan menilai tangibles (wujud fisik) cukup baik, terutama dalam hal keindahan alam, luas area, dan konsep resto apung yang unik. Keunikan ini menjadi salah satu daya tarik utama, sesuai dengan aspek penting dari tangibles yang melibatkan kesan fisik tempat. Namun, beberapa wisatawan juga menyebutkan bahwa kondisi kebersihan dan pemeliharaan area perlu ditingkatkan agar konsep unik ini tetap nyaman dan menarik bagi pengunjung.

Temuan lain adalah beberapa wisatawan menyebutkan pelayanan yang tidak konsisten, seperti makanan yang terkadang disajikan dalam kondisi dingin atau tidak sesuai pesanan, menunjukkan adanya tantangan dalam dimensi reliability (keandalan). Pengelolaan kualitas rasa dan ketersediaan menu menjadi elemen kritis yang mempengaruhi penilaian wisatawan. Pada aspek ini, Kampoeng Rawa masih memiliki ruang untuk berinovasi, misalnya melalui perbaikan sistem penyajian dan peningkatan standar kualitas makanan agar sesuai dengan harapan pengunjung. Sesuai dengan pendapat Tarunajaya et al. (2023), perhatian terhadap peningkatan kualitas pelayanan ini menjadi aspek penting dalam menjaga keberlangsungan daya tarik wisata dan memenuhi harapan wisatawan di masa yang akan datang.

Interaksi dengan staf adalah elemen penting lainnya dalam persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Kampoeng Rawa. Berdasarkan wawancara, kesan yang didapatkan dari interaksi dengan staf cukup beragam. Beberapa wisatawan menyebutkan bahwa staf bersikap ramah dan sigap dalam melayani, yang memberikan pengalaman positif. Meskipun demikian, ada pula kritik terhadap keterlambatan pelayanan dan beberapa sikap staf yang kurang ramah. Ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal empathy (empati) dan responsiveness (daya tanggap) dalam membangun persepsi positif wisatawan. Seperti dikemukakan oleh Surahman et al. (2020), keterbatasan dalam hal keramahan dan kecepatan respons dapat mengurangi kepuasan wisatawan dan menurunkan niat mereka untuk kembali. Ada juga wisatawan yang mengeluhkan sikap sebagian staf yang dinilai kurang sopan atau lamban dalam merespon permintaan, yang membuat pengalaman makan menjadi kurang menyenangkan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek assurance (jaminan) dalam pelayanan juga belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan.

Sebagai tindak lanjut, peningkatan pelatihan dan pengawasan terhadap kinerja staf menjadi penting dalam meningkatkan dimensi assurance dan empathy, yang berkaitan dengan keramahan dan kualitas interaksi antara staf dan pengunjung. Penelitian dari Suryanisari et al. (2024) menunjukkan bahwa pelatihan rutin yang berfokus pada komunikasi dan keterampilan layanan meningkatkan persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan. Dalam konteks Kampoeng Rawa, pelatihan ini dapat membantu mengurangi pengalaman buruk yang dikeluhkan wisatawan terkait sikap staf dan ketidaksesuaian pesanan.

Selain hal-hal di atas, penelitian ini menemukan bahwa harga makanan di Kampoeng Rawa dianggap terlalu mahal bagi sebagian wisatawan, terutama jika dibandingkan dengan rasa atau kualitas



yang dianggap standar. Persepsi ini mempengaruhi pengalaman keseluruhan wisatawan dan mungkin menjadi faktor penurunan jumlah pengunjung. Hal ini selaras dengan penelitian Setiyani & Maskur (2022) yang menemukan bahwa kewajaran harga merupakan faktor penting dalam industri kuliner. Di tempat wisata seperti Kampoeng Rawa, apabila harga dinilai terlalu tinggi dapat menimbulkan ketidakpuasan sehingga dapat mempengaruhi loyalitas dan niat pengunjung untuk datang kembali.

Penelitian ini juga mendukung saran untuk memperbaiki pengelolaan harga dan menyusun strategi penawaran menu yang lebih baik, misalnya, dengan menawarkan menu spesial atau diskon pada waktu tertentu untuk meningkatkan minat wisatawan.

SIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Kampoeng Rawa Ambarawa, khususnya pada aspek keunikan resto apung, interaksi dengan staf, serta keberagaman sajian kuliner khas yang ditawarkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tarik utama Kampoeng Rawa terletak pada konsep dan pemandangan alamnya, namun kualitas pelayanan terkait konsistensi penyajian dan keramahan staf masih perlu ditingkatkan. Persepsi wisatawan mengenai harga makanan juga menunjukkan adanya ketidakpuasan, terutama karena dinilai tidak sebanding dengan kualitas yang diberikan.

Implikasi penelitian ini adalah pentingnya perbaikan kualitas pelayanan di Kampoeng Rawa, khususnya dalam hal pengelolaan harga yang sebanding dengan kualitas, pelatihan staf, dan pengawasan terhadap layanan pelanggan. Dengan perbaikan ini, diharapkan Kampoeng Rawa dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dan memperkuat loyalitas pelanggan, sehingga berkontribusi pada peningkatan daya tarik pariwisata kuliner di Kabupaten Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Akroush, M. N., Jraisat, L. E., Kurdieh, D. J., AL-Faouri, R. N., & Qatu, L. T. (2016). Tourism service quality and destination loyalty—the mediating role of destination image from international tourists' perspectives. *Tourism Review*, 71(1), 18–44. <https://doi.org/10.1108/TR-11-2014-0057>
- Antara, M., & Sumarniasih, M. S. (2017). Role of tourism in economy of Bali and Indonesia. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 5(2), 34–44. <https://doi.org/10.15640/jthm.v5n2a4>
- Dewa, C. B. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Destinasi Desa Wisata Ketingan Dengan Electronic Word of Mouth Sebagai Variabel Pemediasi. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 10(2), 141–148. <https://doi.org/10.31294/khi.v10i2.6553>
- Djiwandono, P. I., & Yulianto, W. E. (2023). *Penelitian Kualitatif Itu Mengasyikkan: Metode Penelitian untuk Bidang Humaniora dan Kesusasteraan*. Penerbit Andi.
- Hanggraito, A. A., & Budiani, B. (2022). Warung Bakmi Mbah Gito: Eksplorasi Pengalaman terkait Produk dan Ruang di Wisata Kuliner Berbasis Budaya Jawa. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 5(1), 25–38. <https://doi.org/10.17509/jithor.v5i1.38352>
- Harcayyo, R. B., Athanasius, S. S., & Kusdiartini, V. (2021). Pengaruh green product, servicescape dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada resto berbasis alam. *Jemap J. Ekon. Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 4(2), 236–254. <https://doi.org/10.24167/jemap.v4i2.3432>
- Hia, N. B. S., & Aryaningsyas, A. T. (2025). Menyelami Daya Tarik Wisata Kuliner Tradisional Jawa-Manado di Resto Apung Kampoeng Rawa. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 7(2), 213–223. <https://doi.org/10.32493/JEE.v7i2.45221>
- Ihalauw, J. J. O. I., SE, P. D., Sugiarto, I., Damiasih, M. M., Par, M., Tonny Hendratono, S. E., MM, C. H. E., Christiansen, R., & Herawan, T. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Pariwisata*. Penerbit Andi.
- Kurniawan, W. (2015). Dampak sosial ekonomi pembangunan pariwisata umbul sidomukti kecamatan bandungan kabupaten semarang. *Economics Development Analysis Journal*, 4(4), 443–451. <https://doi.org/10.15294/edaj.v4i4.14851>
- Larasati, D. A. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 18(3), 132–142. <https://doi.org/10.56910/gemawisata.v18i3.227>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

- Milo, M. R. (2019). Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya terhadap Minat Pembelian Ulang Taman Kuliner Kumkum. *Indikator*, 3(2), 353557. <https://doi.org/10.22441/indikator.v3i2.11869>
- Nugraeni, W. (2017). *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Variabel Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Resto Apung Kampoeng Rawa Ambarawa)*. Fakultas Ekonomi UNISSULA.
- Parerung, C. N. (2022). *Strategi Pengembangan Bisnis Wisata Kampoeng Rawa Ambarawa*. Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.
- Patton, M. Q. (2023). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice*. Sage publications.
- Roberts, R. E. (2020). Qualitative Interview Questions: Guidance for Novice Researchers. *Qualitative Report*, 25(9).
- Sakti, A. F. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Prasmanan Bambu Apung Cps Ponorogo*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Setiyani, U., & Maskur, A. (2022). Pengaruh Presepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Atmosphere Cafe Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 702–709. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i1.720>
- Surahman, I. G. N., Yasa, P. N. S., & Wahyuni, N. M. (2020). The effect of service quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction in tourism villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Jagaditha*, 7(1), 46–52. <https://doi.org/10.22225/jj.7.1.1626.46-52>
- Suryanisari, P., Hermawati, I., & Ajizah, E. (2024). Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Pengelola Wisata Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten. *The Asia Pacific Journal of Management Studies*, 11(1), 45–52.
- Tarunajaya, W. B., Sukmadi, S., Darmawan, H., Goeltom, A. D., & Simatupang, V. (2023). Analisis Kualitas Daya Tarik Wisata Desa Alamendah Analisis Kualitas Daya Tarik Wisata Desa Wisata Alamendah. *Media Bina Ilmiah*, 18(2), 259–266. <https://doi.org/10.33758/mbi.v18i2.616>
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
- Waruwu, M., & Aryaningtyas, A. T. (2024). Daya Tarik Heritage Dan Fasilitas Wisata Sebagai Pemicu Minat Kunjungan Ulang Di Kota Lama Semarang. *Jurnal Pariwisata ParAMA: Panorama, Recreation, Accomodation, Merchandise, Accessibility*, 5(3), 174–184. <https://doi.org/10.36417/jpp.v5i3.773>
- Wibowo, S., Rusmana, O., & Zuhelfa, Z. (2017). Pengembangan ekonomi melalui sektor pariwisata tourism. *Jurnal Kepariwisataan: Destinasi, Hospitalitas Dan Perjalanan*, 1(2), 93–99. <https://doi.org/10.34013/jk.v1i2.13>