

PENGARUH SERVICESCAPE DAN HOSPITALITY TERHADAP IMAGE
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS MEDAN

Elizabeth Haloho¹⁾, Hilda Syaf'aini Harefa²⁾, Pandapotan Sitompul³⁾, Nawary Saragih⁴⁾,
Elisabeth Simangunsong⁵⁾

^{1,3,4,5}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan

² Universitas Sari Mutiara Indonesia²

email : ¹elisabeth.haloho@gmail.com, ²hilda.harefa@sari-mutiara.ac.id, ³pandapotan.sitompul3064@gmail.com, ⁴nawarysaragihunika@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out and analyze servicescape that has an effect on image, hospitality has an effect on image, and servicescape and hospitality have simultaneously had an effect on image on the library of the Catholic University of Santo Thomas Medan. The research method used is a quantitative descriptive research method. . The population in this study were all active students in the 2022/2023 Academic Year, totaling 6,540 people. The technique for determining the sample in this study used Propotionate Stratified Random Sampling. As for determining the number of samples (n) used is referring to the Slovin approach. From the results of calculating the number of samples used in this study, there were 98 respondents. The scale of data measurement in this study used a Likert scale. The data analysis technique used is instrument test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing and coefficient of determination test (R²). The results of the study show that (1) the servicescape variable has a positive and significant effect on the image, (2) the hospitality variable has a positive and significant effect on the image, and (3) the servicescape and hospitality variables simultaneously have a positive and significant effect on the image of the Library of the Catholic University of Santo Thomas Medan .

Keywords : *Servicesacpe, Hospitality, Image*

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran penting dalam mendukung kegiatan belajar dan penelitian. Perpustakaan sebagai pusat informasi memiliki peran yang sangat strategis dalam memberikan akses terhadap informasi yang diperlukan oleh penggunanya. Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, penggunaan perpustakaan secara fisik sudah mulai ditinggalkan, sehingga perpustakaan harus mampu memberikan pelayanan yang lebih untuk meningkatkan minat pengguna untuk berkunjung dan memanfaatkan koleksi yang tersedia.

Perpustakaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna dalam memilih perpustakaan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pengguna adalah *servicescape* dan *hospitality*. *Servicescape* merupakan lingkungan fisik dan non-fisik yang terdapat pada perpustakaan, sedangkan *hospitality* merupakan pelayanan yang diberikan oleh staf perpustakaan kepada pengguna.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *servicescape* dan *hospitality* berpengaruh terhadap *image* perpustakaan. *Image* perpustakaan adalah citra atau persepsi yang dimiliki oleh pengguna mengenai perpustakaan. *Image* perpustakaan yang positif dapat meningkatkan minat pengguna untuk memanfaatkan perpustakaan.

Penelitian mengenai pengaruh *servicescape* dan *hospitality* terhadap *image* perpustakaan sangat penting untuk dilakukan, mengingat perpustakaan merupakan salah satu lembaga penting dalam dunia pendidikan dan penelitian. Perpustakaan adalah suatu tempat di mana para pengunjung dapat memperoleh informasi, referensi, dan pengetahuan

untuk kepentingan akademik atau penelitian. Oleh karena itu, menjaga kualitas dan citra perpustakaan sangat penting untuk menarik minat pengunjung dan memberikan layanan yang baik bagi pengunjung.

Servicescape adalah salah satu aspek yang sangat penting dalam dunia pelayanan, terutama dalam industri jasa seperti perpustakaan. *Servicescape* merupakan faktor lingkungan fisik yang mempengaruhi persepsi dan perilaku konsumen dalam suatu tempat pelayanan. *Servicescape* meliputi segala sesuatu yang terlihat, terdengar, dan dirasakan oleh konsumen ketika berada di dalam suatu tempat pelayanan, seperti tata letak ruangan, warna, pencahayaan, aroma, suhu, kebisingan, dan lain sebagainya. *Servicescape* yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap suatu tempat pelayanan.

Selain *servicescape*, *hospitality* juga merupakan faktor yang sangat penting dalam dunia pelayanan. *Hospitality* adalah sikap ramah tamah dan perhatian yang ditunjukkan oleh staf atau pelayan terhadap konsumen. *Hospitality* meliputi segala sesuatu yang dilakukan oleh staf atau pelayan untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada konsumen, seperti memberikan informasi yang akurat, menghormati hak konsumen, dan lain sebagainya. *Hospitality* yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap suatu tempat pelayanan.

Dalam konteks perpustakaan, *servicescape* dan *hospitality* dapat mempengaruhi *image* perpustakaan. *Image* perpustakaan adalah persepsi atau citra yang dimiliki oleh masyarakat mengenai perpustakaan, baik itu dari segi fasilitas, koleksi, maupun pelayanan. *Image* perpustakaan yang baik dapat meningkatkan minat pengunjung untuk datang ke perpustakaan dan memanfaatkan layanan yang ada di dalamnya. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui pengaruh *servicescape* dan *hospitality* terhadap *image* perpustakaan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengungkapkan bahwa *servicescape* dan *hospitality* dapat mempengaruhi *image* perpustakaan. Penelitian yang dilakukan oleh (Jung, 2011) menemukan bahwa tata letak perpustakaan, pencahayaan, dan warna dapat mempengaruhi persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Nguyen, 2013) menemukan bahwa sikap *hospitality* staf perpustakaan dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung dan *image* perpustakaan.

Seperti halnya bisnis lainnya, perpustakaan juga memiliki masalah-masalah yang terkait dengan *servicescape* dan *hospitality*. Berikut adalah beberapa contoh permasalahan yang terkait dengan *servicescape* dan *hospitality* pada perpustakaan.

1. Kurangnya Pemeliharaan Fasilitas. Salah satu permasalahan yang sering terjadi di perpustakaan adalah kurangnya pemeliharaan fasilitas. Fasilitas yang rusak, kotor atau tidak berfungsi dengan baik dapat memberikan pengalaman yang buruk bagi pengunjung. Selain itu, pengunjung juga bisa merasa tidak nyaman jika fasilitas tersebut tidak dijaga dengan baik. Contoh fasilitas yang sering mengalami masalah adalah AC, lampu, meja dan kursi. Oleh karena itu, perpustakaan perlu memperhatikan pemeliharaan fasilitas secara teratur agar pengunjung merasa nyaman dan senang ketika mengunjungi perpustakaan.
2. Kurangnya Ruang yang Nyaman. Perpustakaan adalah tempat di mana orang datang untuk belajar atau membaca. Oleh karena itu, perpustakaan harus memberikan ruang yang nyaman bagi pengunjung. Ruang yang nyaman akan membuat pengunjung lebih mudah berkonsentrasi dan merasa lebih tenang. Salah satu contoh permasalahan yang terkait dengan ruang yang nyaman adalah kurangnya ruang duduk. Jika pengunjung tidak memiliki tempat duduk yang cukup, maka mereka mungkin merasa tidak nyaman dan akhirnya meninggalkan perpustakaan.
3. Kurangnya Interaksi dengan Staff. Staff yang ramah dan bersahabat adalah hal yang penting dalam perpustakaan. Staff perpustakaan harus siap membantu pengunjung dengan baik dan memberikan jawaban yang akurat atas setiap pertanyaan yang diajukan. Salah satu contoh permasalahan yang terkait dengan interaksi dengan staff adalah

ketidaktahuan staff terhadap koleksi perpustakaan. Jika pengunjung meminta bantuan dalam mencari buku, maka staff perpustakaan harus bisa membantu dengan cepat dan akurat.

4. Kurangnya Fasilitas Digital. Teknologi digital semakin berkembang pesat, dan perpustakaan juga harus ikut mengikuti perkembangan tersebut. Salah satu contoh permasalahan yang terkait dengan kurangnya fasilitas digital adalah kurangnya akses internet. Jika pengunjung tidak memiliki akses internet di perpustakaan, maka mereka mungkin tidak bisa mengakses sumber daya digital yang tersedia. Selain itu, perpustakaan juga harus menyediakan akses ke database digital dan e-book untuk memudahkan pengunjung dalam mencari informasi.
5. Tidak Memiliki Sistem Informasi yang Efektif. Perpustakaan harus memiliki sistem informasi yang efektif untuk mengelola data dan memberikan layanan yang optimal kepada pengunjung. Salah satu contoh permasalahan yang terkait dengan tidak memiliki sistem informasi yang efektif adalah kesulitan dalam mengelola data pengunjung dan koleksi buku. Jika perpustakaan tidak memiliki sistem informasi yang efektif, maka pengunjung mungkin akan kesulitan dalam mencari buku yang mereka butuhkan atau perpustakaan mungkin akan kesulitan dalam mengelola data pengunjung mereka. Oleh karena itu, perpustakaan harus memiliki sistem informasi yang efektif untuk mengelola data dan memberikan layanan yang optimal kepada pengunjung.
6. Tidak Memprioritaskan Kemudahan Akses bagi Pengunjung dengan Kebutuhan Khusus. Perpustakaan harus memprioritaskan kemudahan akses bagi pengunjung dengan kebutuhan khusus untuk memberikan pelayanan yang inklusif dan ramah bagi semua pengunjung. Salah satu contoh permasalahan yang terkait dengan tidak memprioritaskan kemudahan akses bagi pengunjung dengan kebutuhan khusus adalah kurangnya aksesibilitas bagi pengunjung dengan mobilitas terbatas.

Meskipun telah banyak penelitian sebelumnya yang mengungkapkan pengaruh *servicescape* dan *hospitality* terhadap image perpustakaan, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu dipelajari lebih lanjut. Pertama, masih belum banyak penelitian yang membahas tentang pengaruh kombinasi *servicescape* dan *hospitality* terhadap image perpustakaan. Kedua, pengaruh *servicescape* dan *hospitality* terhadap image perpustakaan dapat bervariasi tergantung pada jenis perpustakaan, misalnya perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, atau perpustakaan perguruan tinggi. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berbeda tersebut dan pengaruhnya terhadap image perpustakaan.

Penelitian mengenai pengaruh *servicescape* dan *hospitality* terhadap image perpustakaan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi pengelola perpustakaan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi image perpustakaan, pengelola perpustakaan dapat melakukan perbaikan atau peningkatan pada *servicescape* dan *hospitality* yang dimiliki perpustakaan. Hal ini dapat meningkatkan citra perpustakaan dan menarik minat pengunjung untuk memanfaatkan layanan perpustakaan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis *servicescape* berpengaruh terhadap Image Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis *hospitality* berpengaruh terhadap Image Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis *servicescape* dan *hospitality* secara simultan berpengaruh terhadap Image Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Katolik Santo Thomas Medan, Waktu penelitian dilaksanakan pada Februari s/d April 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif pada Tahun Ajaran 2022/2023 yang berjumlah 6.540 orang. Teknik dalam menentukan sampel pada penelitian ini menggunakan *Propotionate Stratified Random Sampling*. Adapun untuk menentukan jumlah sampel (n) yang digunakan adalah mengacu pada pendekatan Slovin. Dari hasil perhitungan jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini berjumlah 98 responden. Skala pengukuran data pada penelitian ini menggunakan skala Likert. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah (1) observasi, (2) kuesioner dan (3) dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan :

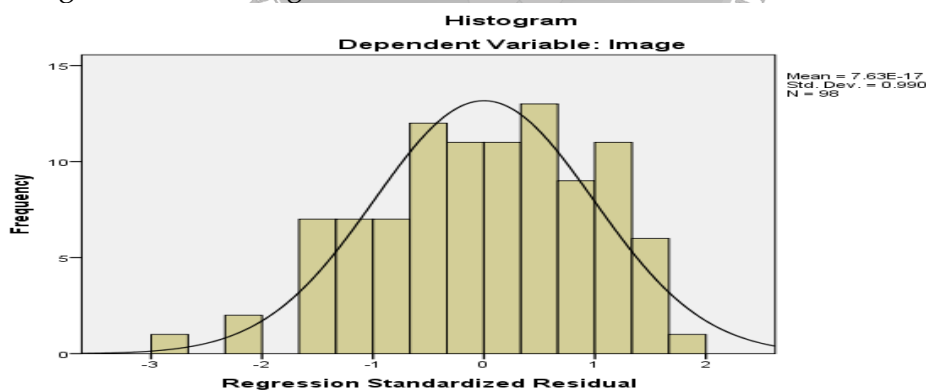
- Uji Asumsi Klasik terdiri dari (1) uji normalitas, (2) uji multikolinieritas, dan (3) uji heterokedastisitas.
- Analisis regresi linier berganda.
- Uji hipotesis terdiri dari (1) uji parsial (uji t) dan (2) uji simultan (uji F).
- Uji koefisien determinasi (R^2)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

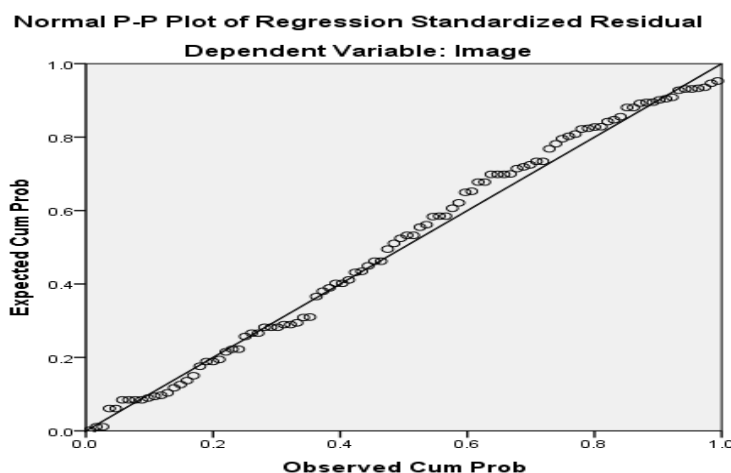
Peneliti melakukan uji normalitas dengan menggunakan metode analisis grafik histogram. Data yang terdistribusi normal akan mengikuti pola distribusi normal di mana bentuk grafiknya mengikuti bentuk lonceng. Hasil pengujian normalitas dengan metode grafik histogram adalah sebagai berikut :



Gambar 1 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram

Berdasarkan gambar diatas, variabel dalam penelitian ini telah memenuhi syarat normalitas data .

Hasil pengujian normalitas dengan metode grafik P-P Plot adalah sebagai berikut:



Gambar 2 Hasil Uji Normalitas P-P-Plot

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa grafik P-P Plot titik-titik menyebar mengikuti dan mendekati garis diagonal. Dapat disimpulkan residual telah berdistribusi normal.

Hasil uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Sminornov* adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Sminornov*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.58479108
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.049
	Negative	-.068
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Hasil Olah Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikansi 0,064 lebih besar dari 0,05 atau $0,200 \geq 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Gejala multikolinieritas bisa dilihat melalui cuutof yang meliputi nilai *Tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Gejala ini ditemukan apabila nilai *Tolerance* $\geq 0,01$ atau sama dengan $VIF \leq 10$. Hasil pengujian multikolinieritas adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Servicescape	.994	1.006
	Hospitality	.994	1.006

a. Dependent Variable: Image

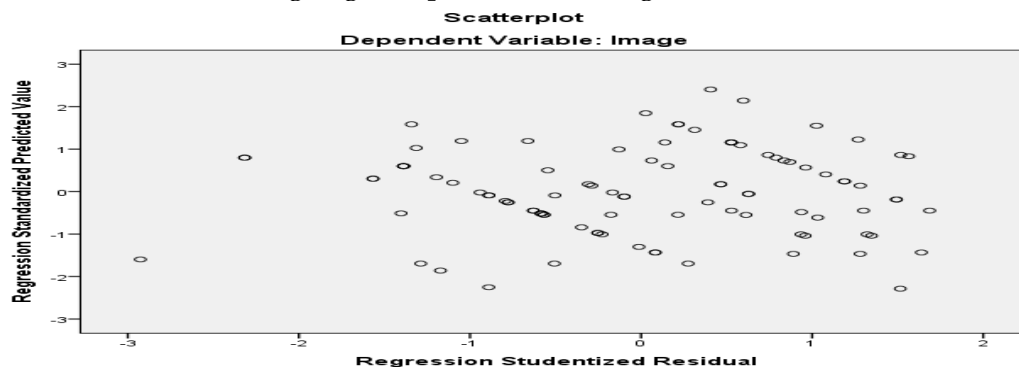
Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2023

Dari hasil perhitungan, didapatkan nilai *tolerance* pada masing-masing persamaan lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Nilai *tolerance* untuk variabel *Servicescape* (X_1) dan *Hospitality* (X_2) adalah 0,994 lebih besar dari 0,10. Sedangkan untuk nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk variabel *Servicescape* (X_1) dan *Hospitality* (X_2) adalah 1,006 lebih kecil dari

10. Jadi dapat disimpulkan pada model regresi tidak mengandung multikolinieritas. Artinya bahwa variabel bebas tidak saling mempengaruhi.

c. Uji Heterokedastisitas

Penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan analisis grafik plot antar nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan grafik plot adalah sebagai berikut:



Gambar 3 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa titik-titik yang ada tidak membentuk pola yang teratur. Titik-titik dalam grafik tersebar secara acak (tidak membentuk pola). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil output SPSS, menunjukkan bahwa persamaan regresi bergandanya :

$$\begin{aligned}\hat{Y} &= 5,969 + 0,800X_1 + 0,245X_2 \\ t. \text{ hitung} &= (4,996) \quad (4,589) \\ F. \text{ hitung} &= 24,945, F. \text{ tabel} = 3,09, \\ R &= 0,587, R \text{ Square} = 0,344\end{aligned}$$

Dari persamaan diatas, maka koefisien regresi dapat diartikan sebagai berikut :

1. Nilai constan (α) = 5,969 berarti apabila *Servicescape* dan *Hospitality* bernilai konstan, maka *Image* adalah sebesar 5,969.
2. Nilai $X_1 = 0,800$ berarti bahwa apabila *Servicescape* mengalami peningkatan satu satuan atau 1% maka akan menyebabkan kenaikan terhadap *Image* sebesar 0,800, jika variabel lain dianggap konstan.
3. Nilai $X_2 = 0,245$ berarti bahwa apabila *Hospitality* mengalami peningkatan satu satuan atau 1% maka akan menyebabkan kenaikan terhadap *Image* sebesar 0,245, jika variabel lain dianggap konstan.
4. Nilai t_{hitung} variabel *Servicescape* adalah 4,996 dan t_{tabel} bernilai 1,98525, dimana $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($4,996 > 1,98525$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. artinya variabel *Servicescape* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Image* Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan
5. Nilai t_{hitung} variabel *Hospitality* adalah 4,589 dan t_{tabel} bernilai 1,98525, dimana $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($4,589 > 1,98525$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima . artinya variabel *Hospitality* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Image* Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
6. Nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} atau $24,945 \geq 3,09$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya variabel *Servicescape* dan variabel *Hospitality* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *Image* Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

7. Hasil pengujian koefisien R^2 adalah sebesar 0,587 artinya *Servicescape* dan *Hospitality* mempunyai hubungan yang cukup kuat terhadap *image*. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,344 atau 34,40% yang berarti variabel *Servicescape* dan *Hospitality* dapat menjelaskan variabel *Image* sebesar 34,40% sedangkan 65,60% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan variabel yang tidak diteliti.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka terdapat beberapa kesimpulan :

1. Berdasarkan Uji Parsial (Uji t) *Servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap *Image* Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
2. Berdasarkan Uji Parsial (Uji t) *Hospitality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap *Image* Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
3. Berdasarkan Uji Simultan (Uji F) *Servicescape* dan *Hospitality* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap *Image* Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2003. *Pemasaran Startejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Bitner, M.J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71.
- Djunaidi dan Subagyo, Heri. 2020. Pengaruh *Servicescape* dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen di SK Lab Kota Kediri. *Jurnal Ekonika: Jurnal Ekonomi Universitas Kediri*. 5(1), Pg. 1-18
- Duyar, I., & Gumussoy, C.A. (2017). Hospitality as a determinant of customer satisfaction and loyalty: An application on the library services. *International Journal of Information and Learning Technology*, 34(1), 1-1
- Hadi, M., & Wibowo, M.A. (2018). Pengaruh *hospitality* dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 5(2), 121-130.
- Hermawan, Hary, et.al. 2018. *Manajemen Hospitality*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management
- Hossain, M.A., Rahman, M.M., & Khan, M.M. (2017). Effect of *Servicescape* on Customer Satisfaction in Public Libraries: A Study on Central Public Library, Dhaka. *Journal of Education and Practice*, 8(4), 50-59.
- Kiani, M.H. (2015). Impact of Service Quality and *Servicescape* on Customer Satisfaction: A Study of Libraries in Lahore, Pakistan. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1282.
- Kim, J.W., Kim, Y.K., & Lee, K.H. (2019). The impact of public library service quality on library patronage intention: Focusing on the mediating effects of customer satisfaction and perceived value. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(3), 767-779.
- Kotler, P. (1973). Atmospherics as a marketing tool. *Journal of Retailing*, 49(4), 48-64.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks
- Liu, M.T., Wong, I.A., & Wan, Y.K.P. (2019). A comparative study of the public library service quality and satisfaction between Hong Kong and Taiwan: The impact of *hospitality*. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 25, 44-54.
- Nurjanah, Ita, et.al. 2019. Peran General Store Section Dalam Mendukung Mutu Pelayanan Usaha Hotel. *Jurnal Media Wisata*. 17(1), Pg. 1123-1131

- Prawiranata, Adi, et al. 2016. Pengaruh keramahtamahan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Villa Agrowisata Kebun The Wonosari Lawang, Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 32(1). Pg. 114-120
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Sulthony, Zumri. 2014. Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Pembentukan Citra Wisata Budaya Berastagi Kabupaten Karo Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 14(02). Pg. 116
- Wartama, I.K.A., dan Thahrir, H. 2021. Pengaruh *Servicescape* Terhadap Pelanggan Menggunakan Jasa Barbershop Di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadaluko (JIMUT)*, 7(4), Pg. 310-320
- Webster, K. 2000. *Environmental Management in the Hospitality Industry: A Guide for Students and Managers*. Cengage Learning: EMEA
- Wijaya, Chandra. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wisma Berlian Di Tanjung Batu Kundur. Batam: Universitas Putera Batam
- Panjaitan, Valentino. 2016. Analisis Indikator Daya Saing Industri Pariwisata Di Kabupaten Samosir. *Skripsi*. Medan : Universitas Sumatera Utara
- Porter, Michael E. 2008. *Strategi Bersaing (competitive strategy)*. Tangerang : Karisma Publishing Group
- Senjaya, V. et al. 2013. Pengaruh Customer Experience Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Di Café Excelso Tunjungan Plaza Surabaya : Perspektif B2c. *Manajemen Pemasaran Petra*. Vol.1 No.1 Hal. 1-5
- Siyoto, Sandu & Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Literasi Media Publishing
- Sugiyono. 2014. *Cara Mudah Menyusun : Skripsi, Tesis & Disertasi*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tyrväinen, O., Karjalainen, H., & Saarijärvi, H. 2020. Personalization and hedonic motivation in creating customer experiences and loyalty in omnichannel retail. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 57, 102233
- Wardhana, R. E. 2016. Pengaruh Customer Experience terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening (Studi pada konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 4 No.3
- Yunika. 2017. Daya Saing Ekspor Industri Alas Kaki Antara Indonesia Dan China Di Pasar Amerika Serikat Tahun 2011-2014. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 4 No. 2 h.3