

## **Analisis Kinerja Batik Solo Trans Menurut Wisatawan Lokal Sebagai Pengguna Moda Di Kota Surakarta**

**Rizky Arif Nugroho<sup>1\*</sup>, Eko Budi Santoso<sup>2</sup>, Cahyono Susetyo<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>*Institut Teknologi Kalimantan*

<sup>2,3</sup>*Institut Teknologi Sepuluh Nopember*

\*arif.rizky@itk.ac.id

### **Abstract**

*The transportation sector allows users to visit certain areas, such as tourist attractions. This study aims to determine the performance of Batik Solo Trans as a supporter of the tourism sector in the city of Surakarta. The paradigm in this research is rationalistic. The method used in this research is quantitative method by using ServQual analysis. Based on the analysis results, it is known that there are several main priorities in improving the performance of Batik Solo Trans according to local tourists related to tangibles, responsiveness, assurance, and empathy. The results obtained are (1) in general the performance of Batik Solo Trans has reached the level of compliance between importance and performance more than 80%, (2) there are some variables that need to be improved such as the presence of signal alarm lights, the presence of security officers, the density of roads, low crash rates, and tariffs corresponding to the economic conditions of the community.*

*Keywords: tourism, public transportation, performance, Batik Solo Trans*

### **Abstrak**

Sektor transportasi memudahkan penggunanya mengunjungi daerah tertentu, misalnya objek wisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Batik Solo Trans sebagai pendukung sektor pariwisata di Kota Surakarta. Paradigma dalam penelitian ini adalah rasionalistik. Metode digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan analisis ServQual. Berdasarkan hasil analisis, diketahui jika terdapat beberapa prioritas utama dalam memperbaiki kinerja Batik Solo Trans menurut wisatawan lokal terkait bukti langsung, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil yang diperoleh yakni (1) secara umum kinerja Batik Solo Trans telah mencapai tingkat kesesuaian antara kepentingan dan performa diatas 80%, (2) terdapat beberapa variabel yang perlu ditingkatkan seperti keberadaan lampu isyarat tanda bahaya, keberadaan petugas keamanan, kepadatan jalan yang dilalui cukup lancar, tingkat kecelakaan rendah, dan tarif yang sesuai dengan keadaan ekonomi masyarakat.

Kata kunci: wisata, transportasi umum, kinerja, Batik Solo Trans

## **1. Pendahuluan**

### **1.1. Latar Belakang**

Pariwisata sangat erat kaitannya dengan sektor transportasi. Bagi pariwisata, sektor transportasi berfungsi sebagai penyedia akses menuju suatu tempat tujuan (World Tourism Organization, 2015). Aktivitas kepariwisataan banyak bergantung pada sektor transportasi dan telekomunikasi (Kabar Indonesia, 2008). Sektor transportasi yang berkembang berarti mendorong kemajuan sektor pariwisata atau sebaliknya, ekspansi dalam industri pariwisata akan menciptakan permintaan transportasi yang akan memenuhi kebutuhan wisatawan (Harun, 2008). Menurut Moeis dan Fahmi (2012), hal ini berarti fungsi utama transportasi sangat erat kaitannya dengan *accessibility*. Dengan kata lain, sektor transportasi memudahkan penggunanya mengunjungi daerah tertentu, misalnya objek wisata.

Pembangunan sektor pariwisata di Kota Surakarta belum memiliki integrasi yang baik antar sektor pariwisata dengan sektor transportasi (Suara Merdeka, 2006). Akibatnya, potensi wisata

yang dimiliki Kota Surakarta tidak dapat dikembangkan secara maksimal akibat adanya permasalahan sektor transportasi. Menurut Badan Promosi Pariwisata Surakarta (2012), kemacetan yang timbul dapat menghambat laju aktivitas pariwisata di Kota Surakarta. Bahkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Teteki (2010), menunjukkan bahwa kemacetan menghambat pengembangan potensi pariwisata di Kota Surakarta. Kondisi lalu lintas di sekitar Pasar Gede belum teratur dan ketersediaan lahan parkir yang minim menyebabkan terjadinya kemacetan. Kemacetan tersebut akan menghambat perjalanan wisata para pengunjung dan wisatawan sehingga wisatawan tidak merasa tenang dan nyaman ketika melakukan perjalanan wisata. Selain itu, menurut Teteki (2010), lokasi Pasar Gede yang berada pada jalur lintasan transportasi umum merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung Pasar Gede sebagai salah satu objek wisata karena kemudahan aksesibilitasnya. Salah satu upaya untuk mengurangi kemacetan yaitu dengan memanfaatkan sektor transportasi umum. Kota Surakarta sendiri memiliki program untuk mengatasi kemacetan, salah satunya adalah melalui penggunaan Batik Solo Trans sebagai moda transportasi umum bagi masyarakat (Solopos, 2014). Oleh karena itu upaya yang dapat dilakukan untuk mengembangkan potensi pariwisata di Kota Surakarta adalah dengan meningkatkan kinerja sektor transportasi umum khususnya Batik Solo Trans. Melalui dukungan Batik Solo Trans terhadap sektor pariwisata maka potensi pariwisata di Kota Surakarta dapat berkembang dengan maksimal.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Sektor pariwisata merupakan sektor yang sedang berkembang pesat di Surakarta. Pengembangan pariwisata tidak bisa dilepaskan dari hubungan antara sektor pariwisata dengan sektor transportasi. Laju aktivitas pariwisata di Kota Surakarta masih terkendala masalah kemacetan. Pada bidang transportasi umum sendiri, Kota Surakarta telah memiliki Batik Solo Trans yang dapat mendukung aktivitas pariwisata di Kota Surakarta.

Berdasarkan hal tersebut, maka pertanyaan penelitian adalah aspek-aspek apa saja yang perlu ditingkatkan oleh Batik Solo Trans untuk mendukung sektor pariwisata di Kota Surakarta.

## **2. Metodologi**

### **2.1. Wisatawan**

Menurut Holloway dalam Kusbiyantoro (2008), wisatawan adalah seseorang yang mengadakan perjalanan untuk melihat sesuatu yang lain dan kemudian ia menyatakan keluhan apabila membayar sesuatu yang tidak sesuai. Hal tersebut menggambarkan bahwa wisatawan selain datang untuk mengunjungi objek, namun juga membutuhkan pelayanan untuk memperoleh apa yang mereka inginkan. Wisatawan juga dapat diartikan sebagai semua orang yang memenuhi syarat yaitu (1) bahwa mereka meninggalkan rumah kediaman mereka untuk jangka waktu kurang dari satu tahun dan (2) bahwa sementara mereka bepergian, mereka mengeluarkan uang di tempat yang mereka kunjungi tanpa bermaksud mencari nafkah ditempat tersebut (Ogilvie, 1933). Marpaung (2002) berpendapat bahwa wisatawan adalah orang yang bertempat tinggal disuatu negara tanpa memandang kewarganegaraan, berkunjung kesuatu tempat pada negara yang sama untuk jangka waktu lebih dari 24 jam yang tujuan perjalanannya dapat diklasifikasikan pada salah satu hal seperti memanfaatkan waktu luang untuk rekreasi, liburan, kesehatan, pendidikan, keagamaan dan olah raga. Lainnya adalah bisnis atau mengunjungi keluarga.

### **2.2. Kinerja Transportasi Umum**

Dirjen Perhubungan Darat (2002) mengukur kinerja transportasi umum berdasarkan aspek keamanan, kenyamanan, kecepatan, tarif, dan keandalan. Pertama, aspek keamanan. Dirjen Perhubungan Darat lebih menekankan pada ketersediaan tempat penyimpanan bagasi dimana hal tersebut merupakan sistem tertutup yang tidak mudah diakses pihak lain yang bukan penumpang.

Selain itu, penumpang harus naik dan turun hanya pada halte dan terminal yang telah ditetapkan. Perbedaan tersebut dapat dikombinasikan sehingga kriteria yang diukur dalam aspek keamanan ini dapat lebih lengkap. Dilengkapi oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 menjelaskan bahwa keamanan di dalam moda juga meliputi adanya identitas kendaraan, tanda pengenalan bagi pengemudi, memiliki lampu isyarat tanda bahaya, memiliki penerangan yang cukup, ada petugas keamanan, serta penggunaan kaca film yang sesuai ketentuan berlaku. Selain itu, halte juga harus memiliki standar keamanan tertentu. Standar tersebut antara lain adanya penerangan, adanya petugas keamanan, dan adanya informasi jika terjadi gangguan keamanan.

Kedua, aspek kenyamanan. Pada aspek ini, Dirjen Perhubungan Darat menerangkan bahwa kenyamanan berarti berkaitan dengan ketersediaan tempat duduk, perlindungan dari cuaca, serta memiliki sirkulasi yang baik. Dilengkapi oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012, kenyamanan juga dapat diukur dari adanya lampu penerangan, kapasitas angkut moda yang cukup, adanya fasilitas kebersihan, serta luas lantai yang cukup untuk berdiri penumpang. Selain itu, halte juga harus memiliki standar kenyamanan tertentu. Standar tersebut antara lain adalah adanya penerangan, terdapat sirkulasi udara yang baik, tersedianya fasilitas kesehatan, luas lantai yang cukup bagi orang di dalamnya, dan kemudahan bagi pengguna untuk naik/turun moda.

Ketiga, aspek kecepatan. Menurut Dirjen Perhubungan Darat, kecepatan yang ideal adalah waktu di dalam kendaraan singkat, dengan kecepatan ideal 10-12 km/jam untuk kepadatan tinggi dan 25 km/jam untuk kepadatan rendah.

Keempat, aspek tarif. Penilaian terhadap aspek tarif didasarkan kepada biaya operasional yang dikeluarkan transportasi umum. Selain itu tarif yang disepakati merupakan tarif yang layak dan sesuai dengan kondisi masyarakat saat ini.

Terakhir, aspek keandalan. Kriteria yang dilihat adalah waktu tunggu dan waktu pelayanan. Waktu tunggu yang ideal menurut Dirjen Perhubungan Darat adalah 6 kendaraan/ jam dan waktu tunggu rata-rata 5-10 menit, maksimum 20 menit. Dilengkapi oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012, faktor keteraturan juga dapat dijadikan kriteria dalam mengukur keandalan. Keteraturan terdiri atas waktu tunggu, kecepatan perjalanan, waktu berhenti di halte, informasi pelayanan, informasi waktu kedatangan mobil bus, akses keluar masuk halte, informasi halte yang akan dilewati, ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus, informasi gangguan perjalanan mobil bus, sistem pembayaran.

### 2.3. Metode Analisis

Metode digunakan dalam penelitian ini adalah metode ServQual. Metode ini dikembangkan oleh Zeithaml (1990) menggunakan pendekatan *user-based approach*, yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuisioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hal-hal yang diukur meliputi:

- a. Harapan dan kenyataan bukti langsung/*tangible* adalah kesesuaian antara harapan pelayanan dan kenyataan pelayanan yang diterima yang meliputi keberadaan tempat penyimpanan barang, keberadaan identitas bagi staf, keberadaan identitas bagi moda transportasi umum, keberadaan lampu isyarat tanda bahaya, keberadaan penerangan, keberadaan petugas keamanan, keberadaan tempat duduk, dan keberadaan fasilitas kebersihan.
- b. Harapan dan kenyataan keandalan/*reliability* adalah kesesuaian antara harapan pelayanan dan kenyataan pelayanan yang diterima tentang waktu berhenti mengisi bahan bakar, waktu tunggu kedatangan moda, waktu pemberhentian di halte, dan keberadaan informasi pelayanan transportasi umum.

- c. Harapan dan kenyataan daya tanggap/*responsiveness* adalah kesesuaian antara harapan pelayanan dan kenyataan pelayanan yang diterima tentang kecepatan moda transportasi umum dan kepadatan jalur yang dilewati moda transportasi umum.
- d. Harapan dan kenyataan jaminan/*assurance* adalah kesesuaian antara harapan pelayanan dan kenyataan pelayanan yang diterima yang mencakup tingkat kecelakaan, tingkat kejahatan, loading penumpang hanya dilakukan di halte, perlindungan terhadap cuaca, luas lantai yang cukup bagi penumpang yang berdiri, dan kapasitas angkut moda transportasi umum.
- e. Harapan dan kenyataan empati/*empathy* adalah kesesuaian antara harapan pelayanan dan kenyataan pelayanan yang diterima tentang perhatian pelayanan yang meliputi kemudahan dalam naik/turun moda transportasi, tarif yang layak dan sesuai dengan kondisi masyarakat saat ini, serta keberadaan sirkulasi udara.

Dalam penelitian ini menggunakan pernyataan jawaban mengenai persepsi dan kinerja. persepsi merupakan penilaian terhadap atribut-atribut yang dianggap penting dan tidak penting untuk menilai kinerja transportasi umum menurut wisatawan lokal di Kota Surakarta. Sedangkan kinerja merupakan penilaian kinerja transportasi umum menurut wisatawan lokal di Kota Surakarta. Pernyataan jawaban tersebut diukur menggunakan skala likert yang dibagi menjadi empat kriteria yaitu sangat penting/sangat sesuai, penting/sesuai, tidak penting/tidak sesuai, dan sangat tidak penting/sangat tidak sesuai dengan penilaian sebagai berikut:

- a. Sangat penting/sangat sesuai = skor 4
- b. Penting/sesuai = skor 3
- c. Tidak penting/tidak sesuai = skor 2
- d. Sangat tidak penting/sangat tidak sesuai = skor 1

Metode ini secara garis besar terbagi menjadi 2 bagian yaitu bagian ekspektasi dan bagian persepsi. Bagian ekspektasi berarti memuat pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui dengan pasti ekspektasi atau harapan umum dari wisatawan lokal di Kota Surakarta terhadap kinerja Batik Solo Trans. Sedangkan bagian persepsi memuat pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur persepsi wisatawan lokal di Kota Surakarta terhadap kinerja Batik Solo Trans.

Kemudian hasil temuan metode ServQual akan dianalisis menggunakan Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan kinerja Batik Solo Trans yang diterima wisatawan lokal di Kota Surakarta. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor harapan dengan skor kinerja/pelaksanaan, maka rumus yang digunakan seperti dalam Pers. (1).

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \dots\dots\dots \text{Pers. (1)}$$

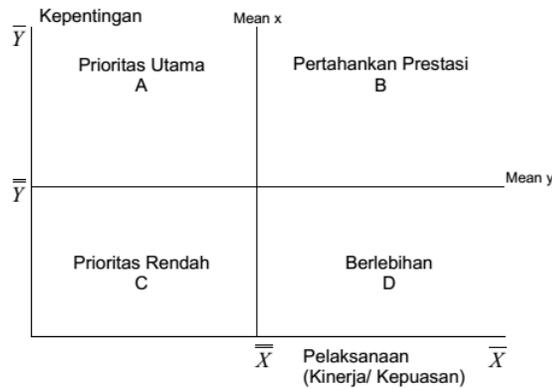
dimana *Tki* adalah tingkat kesesuaian, *xi* adalah skor penilaian kinerja pelayanan yang diterima, dan *yi* adalah skor penilaian kepentingan pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya sumbu mendatar (*x*) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (*y*) diisi oleh tingkat kepentingan, maka rumus untuk setiap faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan seperti ditunjukkan dalam Pers. (2).

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}$$

$$\bar{y} = \frac{\sum yi}{n} \dots\dots\dots \text{Pers. (2)}$$

dimana  $\bar{x}$  adalah skor rata-rata tingkat pelaksanaan,  $\bar{y}$  adalah skor rata-rata tingkat kepentingan, dan  $n$  adalah jumlah responden.



Gambar 1. Grafik Hubungan Pelaksanaan (Kinerja/Kepuasan) dengan Kepentingan

Kuadran A menunjukkan faktor-faktor yang dianggap sangat penting, namun belum sesuai keinginan/harapan. Kuadran B menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting telah berhasil dilaksanakan sesuai keinginan/harapan dan sangat memuaskan sehingga wajib dipertahankan. Kuadran C menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting, pelaksanaannya dijalankan secara cukup atau biasa-biasa saja. Kuadran D menunjukkan faktor yang kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan/sangat memuaskan.

Populasi dalam penelitian yaitu jumlah wisatawan lokal yang mengunjungi Kota Surakarta. Populasi tersebut tergolong kepada *indefinite population* atau populasi yang tidak diketahui jumlahnya secara pasti. Untuk menghitung jumlah sampel dari populasi yang tidak diketahui jumlahnya maka dapat digunakan rumus Wibisono seperti dalam Pers. (3).

$$n = \left(\frac{Za/2}{e}\right)^2 \dots\dots\dots \text{Pers. (3)}$$

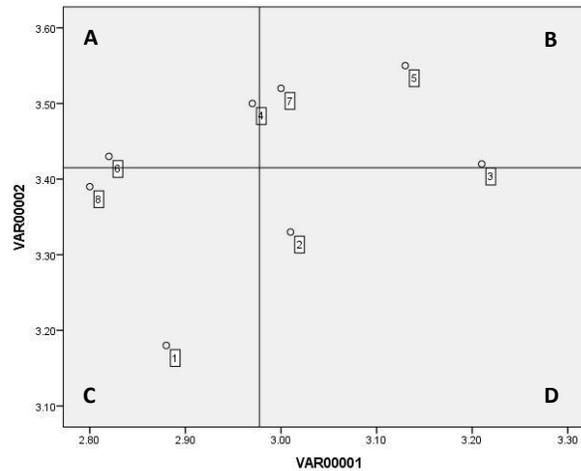
dimana  $n$  adalah jumlah sampel,  $Za$  adalah tabel distribusi normal sampel (nilai 1,96) dan  $e$  adalah tingkat kesalahan (nilai 0,05).

Dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh sampel dengan jumlah 96,04 orang atau dilakukan pembulatan sehingga diperoleh jumlah 100 orang untuk masing-masing populasi. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *sampling accidental*. Teknik pengambilan sampel ini ditentukan berdasarkan faktor spontanitas dimana siapa saja yang secara kebetulan bertemu dapat dijadikan sampel jika dirasa cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2008).

**3. Hasil Penelitian**

**3.1. Bukti Langsung**

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS, maka dapat diketahui nilai  $\bar{x}$  dan  $\bar{y}$  setiap variabel bukti langsung. Penempatan variabel bukti langsung dalam diagram kartesius seperti ditunjukkan dalam Gambar 2.



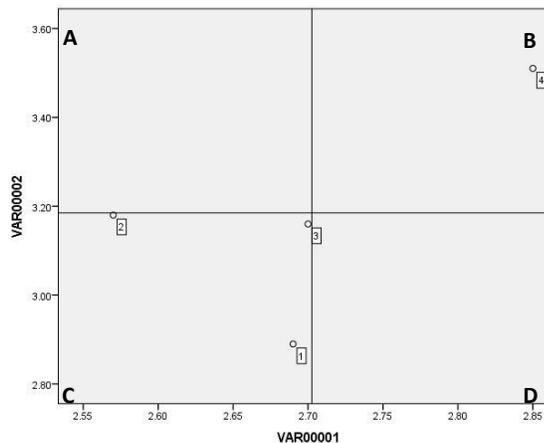
Gambar 2. Penempatan Variabel Bukti Langsung dalam Diagram Kartesius

Berdasarkan diagram tersebut (Gambar 2) maka variabel yang perlu diprioritaskan dalam meningkatkan pelayanan Batik Solo Trans sebagai pendukung sektor pariwisata di Kota Surakarta adalah variabel keberadaan lampu isyarat tanda bahaya dan keberadaan petugas keamanan. Sedangkan nilai kesesuaian yang dicapai indikator bukti langsung yakni 87%.

**3.2. Keandalan**

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS, maka dapat diketahui nilai  $\bar{x}$  dan  $\bar{y}$  setiap variabel keandalan. Penempatan variabel keandalan dalam diagram kartesius seperti ditunjukkan dalam Gambar 3.

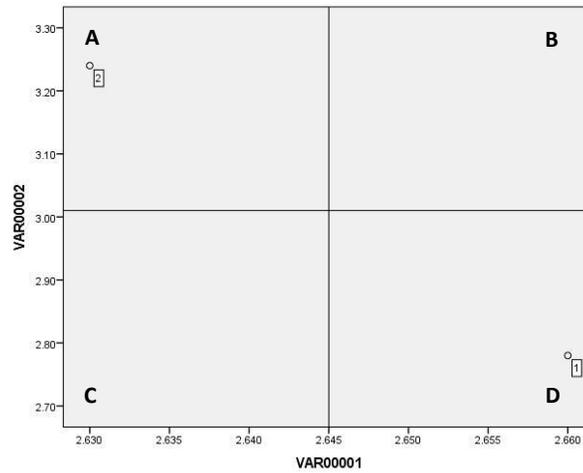
Berdasarkan diagram kartesius tersebut (Gambar 3) maka tidak ada variabel yang perlu diprioritaskan dalam meningkatkan pelayanan Batik Solo Trans sebagai pendukung sektor pariwisata di Kota Surakarta dari indikator keandalan. Sedangkan nilai kesesuaian yang dicapai indikator keandalan yakni 88%.



Gambar 3. Penempatan Variabel Keandalan dalam Diagram Kartesius

**3.3. Daya Tanggap**

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS, maka dapat diketahui nilai  $\bar{x}$  dan  $\bar{y}$  setiap variabel daya tanggap. Penempatan variabel daya tanggap dalam diagram kartesius ditunjukkan dalam Gambar 4.

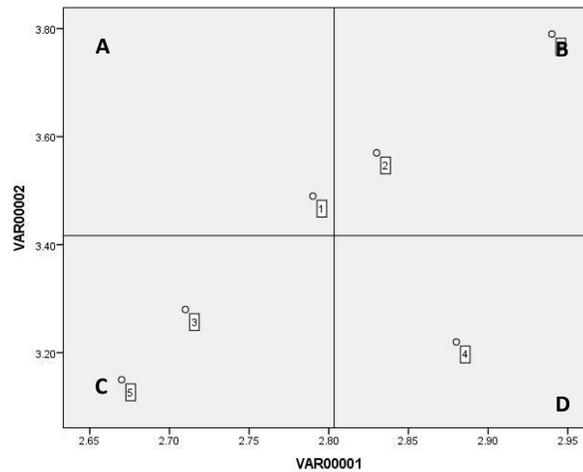


Gambar 4. Penempatan Variabel Daya Tanggap dalam Diagram Kartesius

Berdasarkan diagram tersebut (Gambar 4) maka variabel yang perlu diprioritaskan dalam meningkatkan pelayanan Batik Solo Trans sebagai pendukung sektor pariwisata di Kota Surakarta adalah kepadatan jalan yang dilalui transportasi perlu ditingkatkan kelancarannya. Sedangkan nilai kesesuaian yang dicapai indikator daya tanggap yakni 87%.

**3.4. Jaminan**

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS, maka dapat diketahui nilai  $\bar{x}$  dan  $\bar{y}$  setiap variabel jaminan. Penempatan variabel jaminan dalam diagram kartesius diperlihatkan dalam Gambar 5.



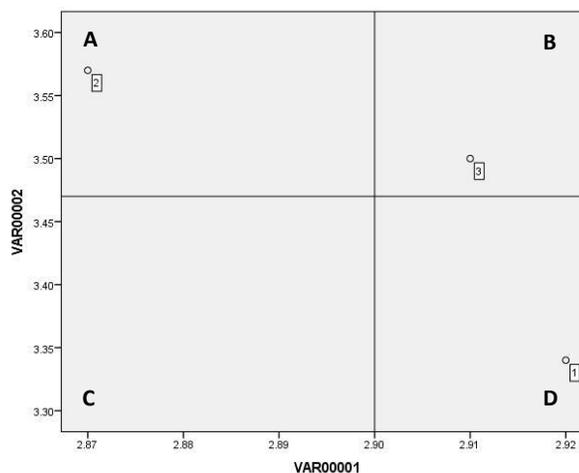
Gambar 5. Penempatan Variabel Jaminan dalam Diagram Kartesius

Berdasarkan diagram tersebut (Gambar 5) maka variabel yang perlu diprioritaskan dalam meningkatkan pelayanan Batik Solo Trans sebagai pendukung sektor pariwisata di Kota Surakarta adalah tingkat kecelakaan rendah. Sedangkan nilai kesesuaian yang dicapai indikator jaminan yakni 82%.

### 3.5. Empati

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS, maka dapat diketahui nilai  $\bar{x}$  dan  $\bar{y}$  setiap variabel empati. Penempatan variabel empati dalam diagram kartesius seperti ditunjukkan dalam Gambar 6.

Berdasarkan diagram tersebut (Gambar 6) maka variabel yang perlu diprioritaskan dalam meningkatkan pelayanan Batik Solo Trans sebagai pendukung sektor pariwisata di Kota Surakarta adalah tarif yang sesuai dengan keadaan ekonomi masyarakat. Sedangkan nilai kesesuaian yang dicapai indikator empati yakni 83%.



Gambar 6. Penempatan Variabel Empati dalam Diagram Kartesius

## 4. Kesimpulan

Secara umum, berdasarkan analisis IPA yang dilakukan berdasarkan data yang dihimpun dari wisatawan lokal yang ada di Kota Surakarta, diketahui jika kinerja Batik Solo Trans nilai kesesuaiannya sudah diatas 80% untuk setiap indikator yang diukur. Jika dijabarkan secara lebih rinci, indikator bukti langsung memiliki nilai kesesuaian mencapai 87%. Indikator keandalan memiliki nilai kesesuaian 88%, indikator keandalan memiliki nilai kesesuaian 87%, dan indikator jaminan memiliki nilai kesesuaian 82%. Terakhir adalah indikator empati dengan nilai kesesuaian 83%.

Variabel-variabel yang perlu ditingkatkan kinerjanya untuk meningkatkan nilai kesesuaian adalah keberadaan lampu isyarat tanda bahaya dan keberadaan petugas keamanan dari indikator bukti langsung. Kemudian variabel kepadatan jalan yang dilalui transportasi dari indikator daya tanggap. Untuk indikator jaminan adalah variabel tingkat kecelakaan yang rendah. Terakhir, variabel tarif yang sesuai dengan keadaan ekonomi masyarakat untuk indikator empati.

## 5. Saran

Dalam penelitian ini, responden yang digunakan adalah wisatawan lokal yang ada di Kota Surakarta. Untuk meningkatkan kedalaman hasil kinerja Batik Solo Trans dalam mendukung sektor pariwisata di Kota Surakarta dapat ditambahkan wisatawan mancanegara dalam penelitian lebih lanjut. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan konsep pariwisata di Kota Surakarta dengan memanfaatkan moda Batik Solo Trans.

**Daftar Pustaka**

- Anonim. (2012). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta.
- Dirjen Perhubungan Darat (2002). Dokumen tentang Kinerja Pelayanan Angkutan Umum. Jakarta.
- Kusbiyantoro, H. (2008). Profil Wisatawan Di Pura Mangkunegaran Surakarta, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Marpaung, H. (2002). Pengetahuan Pariwisata. Bandung: Alfabeta.
- Moeis, H., & Fahmi, A. (2012). Model Layanan Transportasi Untuk Menarik Minat Wisatawan Berkunjung Ke Obyek Wisata Di Jawa Timur, *Governance*, 3(1), 24-34.
- Ogilvie, F. W. (1933). *The Tourist Movement: An Economic Study*. PS King & son, ltd.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Teteki, N. W. (2010). Potensi Pasar Gede sebagai obyek dan daya tarik wisata budaya dan kuliner di kota Solo.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. Simon and Schuster.