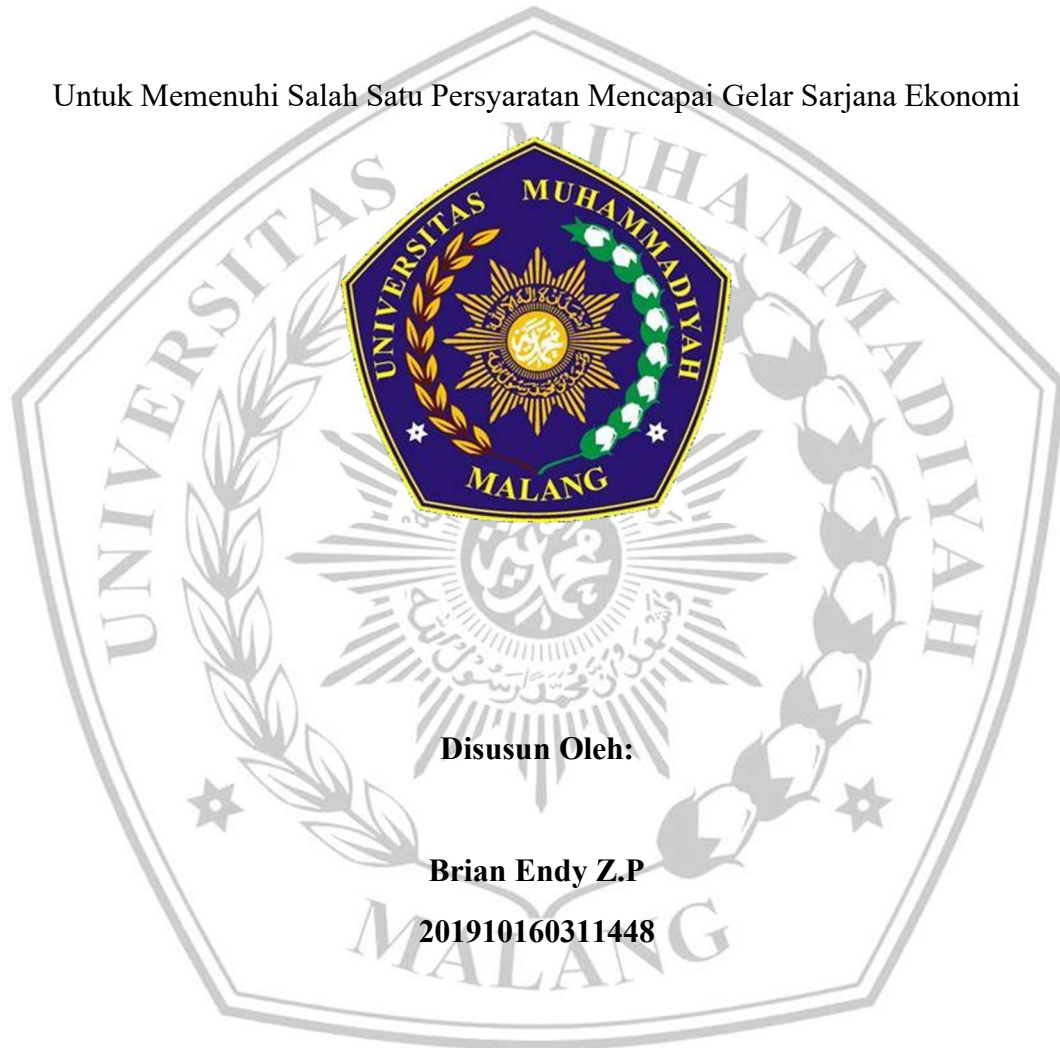


201910160311448  
Brian Endy Z.P  
Prodi Manajemen

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI NILAI PELANGGAN  
DAN LOKASI PADA KEPUASAN PELANGGAN HOMESTAY PAGUPON  
CAMP BATU MALANG**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi



**Disusun Oleh:**

**Brian Endy Z.P**

**201910160311448**

**FAKULTAS MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2026**

**SCAN LEMBAR PERSETUJUAN**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI NILAI PELANGGAN  
DAN LOKASI PADA KEPUASAN PELANGGAN HOMESTAY PAGUPON  
CAMP BATU MALANG

Oleh :

Brian Endy Z.P

201910160311448

Malang, 12 Desember 2025

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I



Dicky Wisnu UR., Ph.D

Pembimbing II

*Acc upan*  


Sri Nastiti A., Dra., MM

**SCAN LEMBAR PENGESAHAN 1**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI NILAI PELANGGAN DAN LOKASI  
PADA KEPUASAN PELANGGAN HOMESTAY PAGUPON CAMP BATU MALANG**

Oleh :

**Brian Endy Zakaria Putra**

201910160311448

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 21 Januari 2026

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.**

**Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.**

Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

**M. Sri Wahyudi S., S.E., M.E., Ph.D.**

**Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.**

## SCAN LEMBAR PENGESAHAN 2

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

#### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI NILAI PELANGGAN DAN LOKASI PADA KEPUASAN PELANGGAN HOMESTAY PAGUPON CAMP BATU MALANG**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Brian Endy Zakaria Putra**

NIM : **201910160311448**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 21 Januari 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana

Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : **Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.**

Pembimbing II : **Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.**

Penguji I : **Drs. Noor Azis, M.M.**

Penguji II : **Yeyen Pratika, S.E., MBA., Ph.D**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Program Studi,



**M. Sri Wahyudi S., S.E., M.E., Ph.D.**

**Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.**

## SCAN PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Brian Endy Z.P

NIM : 201910160311448

Program Studi : Manajemen

E-mail : brianendy2203@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 12 Desember 2025

Yang membuat pernyataan,



Brian Endy Z.P

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI NILAI PELANGGAN  
DAN LOKASI PADA KEPUASAN PELANGGAN HOMESTAY PAGUPON  
CAMP BATU MALANG**

Brian Endy Z.P, Dicky Wisnu UR.,Ph.D, Sri Nastiti A.,Dra.,MM  
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Muhammadiyah Malang E-mail: brianendy2203@gmail.com

**ABSTRAK**

Pertumbuhan sektor pariwisata tidak terlepas dari perkembangan industri hotel dan akomodasi, termasuk homestay, yang merupakan pilihan utama wisatawan, menawarkan pengalaman menginap yang lebih intim dengan alam dan budaya lokal. Studi ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, persepsi nilai pelanggan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Pagupon Camp Batu Malang Homestay. Latar belakang penelitian ini berawal dari meningkatnya persaingan di industri pariwisata dan perhotelan, khususnya di sektor homestay, yang menuntut para pengelola untuk mampu memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan dipandang sebagai faktor strategis yang menentukan keberlanjutan bisnis, loyalitas pelanggan, dan citra destinasi wisata. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Pagupon Camp Batu Malang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling dengan total 119 responden. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menentukan pengaruh parsial dan simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, persepsi nilai pelanggan, dan lokasi secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, kualitas layanan dan lokasi memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan persepsi nilai pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan yang konsisten, manajemen lokasi strategis, dan penciptaan nilai yang dirasakan pelanggan secara keseluruhan merupakan kunci untuk meningkatkan kepuasan pelanggan homestay. Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan studi pemasaran jasa serta manfaat praktis bagi pengelola homestay dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci** —kualitas layanan, persepsi pelanggan, lokasi

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER VALUE  
PERCEPTION AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT  
HOMESTAY PAGUPON CAMP BATU MALANG**

Brian Endy Z.P, Dicky Wisnu UR.,Ph.D, Sri Nastiti A.,Dra.,MM  
Management Study Program, Faculty of Economics and Business,  
Muhammadiyah University Malang E-mail: brianendy2203@gmail.com

**ABSTRAK**

*The growth of the tourism sector is inseparable from the development of the hotel and accommodation industry, including homestays, which are a primary choice for tourists, offering a more intimate stay experience with nature and local culture. This study aims to analyze the influence of service quality, customer value perception, and location on customer satisfaction at Pagupon Camp Batu Malang Homestay. The management need particularly in the homestay sector, which demands managers to be able to provide added value to customers. Customer satisfaction is seen as a strategic factor that determines business sustainability, customer loyalty, and the image of a tourist destination. This study uses a quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires to Pagupon Camp Batu Malang customers. The sampling technique used was simple random sampling with a total of 119 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression to determine the partial and simultaneous effects of the independent variables on the dependent variable. The results show that service quality, customer value perception, and location simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. Partially, service quality and location have a more dominant influence than customer value perception. These findings indicate that consistent improvement in service quality, strategic location management, and the creation of overall customer perceived value are key to increasing homestay customer satisfaction. This study is expected to provide theoretical contributions in the development of service marketing studies as well as practical benefits for homestay managers in formulating strategies to improve customer satisfaction.*

**Keywords** —service quality, customer perception, location

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Pelanggan Dan Lokasi Pada Kepuasan Pelanggan Homestay Pagupon Camp Batu Malang”

Guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Manajemen. Dengan diiringi sholawat dan salam yang senantiasa melimpah ke Nabi Muhammad SAW, Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga limpahan doa dan sholawat tertuju kepada keluarga dan seluruh umatnya, yang dengan tulus Ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran untuk menyempurnakan penelitian ini dan semoga apa yang diteliti dalam skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Selama proses penyusunan skripsi, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan Syukur dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. M. Sri Wahyudi S, S.E., M.E., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. R. Iqbal Robbie S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dicky Wisnu UR.,Ph.D. selaku Pembimbing I yang selalu membimbing, membantu, dan mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Sri Nastiti A.,Dra.,MM. selaku dosen pembimbing II yang selalu sabar dalam membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Siti Nurhasanah. Dra.. MSi. selaku dosen wali manajemen Kelas I 2019 yang memberikan informasi dan arahan selama penulis studi di Universitas Muhammadiyah Malang.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan banyak ilmu kepada saya selama ini.
8. Ucapan terima kasih secara khusus saya sampaikan kepada kedua orang tua dan keluarga saya tercinta yang selama ini telah mendoakan penulis dan selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun materil yang sangat bermanfaat untuk saya selama perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi berlangsung hingga akhir.
9. Kepada perempuan yang paling saya sayang Niken An Adela Hasiba yang telah banyak membantu dan menemani dalam setiap proses penyusunan skripsi dalam keadaan sedih maupun senang. Terimakasih selalu menjadi pembahagia maupun penenang dalam setiap masalah dan sangat banyak meluangkan waktu bagi penulis.
10. Terima kasih pada teman-teman atas dukungan, bantuan, saran, serta semangat yang diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang terbaik.

Kepada mereka semua, saya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat penulis persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, penulis persembahkan penelitian ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Dan segala kekurangan dan kesalahan yang dilakukan, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya.

Malang, 12 Desember 2025

Penulis,

Brian Endy Z.P



## DAFTAR ISI

SCAN LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
SCAN LEMBAR PENGESAHAN 1.....	iii
SCAN LEMBAR PENGESAHAN 2.....	iv
SCAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I.....	1
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
10.1 Latar Belakang.....	1
10.2 Rumusan Masalah.....	8
10.3 Tujuan Penelitian.....	8
10.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II.....</b>	<b>10</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3 Persepsi Nilai Pelanggan.....	15
2.2 Lokasi.....	17
2.3 Penelitian Terdahulu.....	19
2.4 Kerangka Pikir.....	22
BAB III.....	25
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Lokasi Penelitian.....	25
3.2 Jenis Penelitian.....	25
3.3 Populasi dan Sampling.....	25
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.5 Data dan Sumber Data.....	28
3.6 Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Perskalaan Data.....	28
3.7 Teknik Uji Instrumen.....	30
3.8 Teknik Analisa Data.....	31

3.9 Uji Hipotesis .....	34
<b>BAB IV .....</b>	<b>35</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	35
4.2 Karakteristik Responden .....	35
4.3 Hasil Analisis Data .....	37
4.4 Hasil Uji Instrumen .....	43
4.6 Pembahasan.....	53
<b>BAB V.....</b>	<b>57</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>SCAN SERTIFIKAT PLAGIASI.....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>



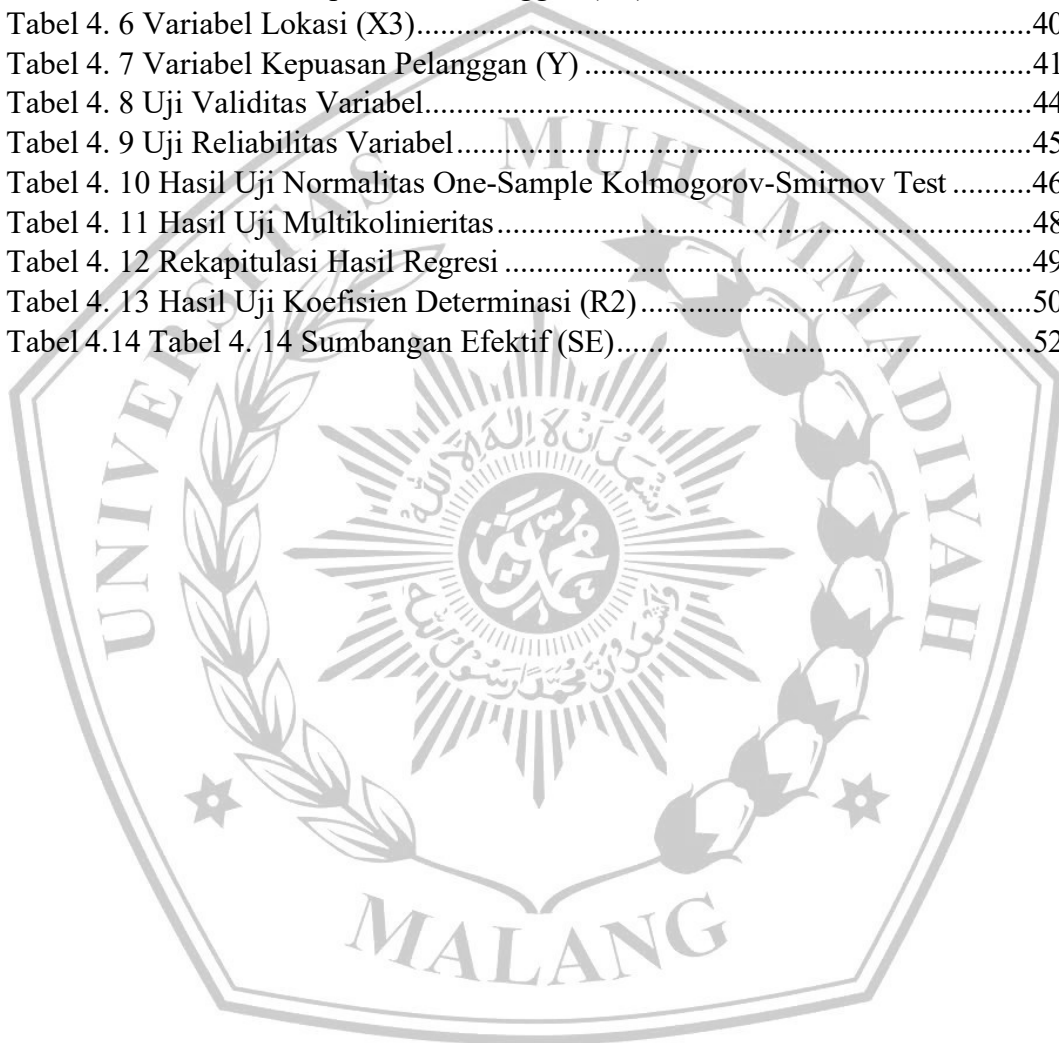
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	22
Gambar 4. 1 P-P Plot.....	46
Gambar 4. 2 Scatter Plot.....	47



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional.....	27
Tabel 3. 2 Skor atau Bobot Skala Likert .....	29
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4. 2 Usia.....	36
Tabel 4. 3 Intensitas Berkunjung.....	36
Tabel 4. 4 Variabel Kualitas Layanan (X1).....	37
Tabel 4. 5 Variabel Persepsi Nilai Pelanggan (X2).....	38
Tabel 4. 6 Variabel Lokasi (X3).....	40
Tabel 4. 7 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	41
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel.....	44
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Variabel.....	45
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	46
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	48
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Hasil Regresi .....	49
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	50
Tabel 4.14 Tabel 4. 14 Sumbangan Efektif (SE).....	52



**DAFTAR LAMPIRAN**

Table 1 Tabulasi data ..... 70  
Table 2 Hasil Uji Data..... 82



## DAFTAR PUSTAKA

- Agritika, D.F. (2024). *The Effect Of E-Service Quality Through Customer Satisfaction And Customer Trust On Customer Loyalty Of Klikindomaret Users. Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, Vol. 10 No. 1, January 2024
- Agustin, D.N. (2021). Kontribusi Sektor Pariwisata Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Surabaya. *Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan (JPEP)* 6 (2): 78.
- Apriyanti, M.E., Hatmoko, B.D. (2024). Peran Pariwisata terhadap PDRB dan Dampaknya terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Provinsi Bali. *Sosio e- Kons*, 16 (2), 135-146
- Balinado, J.R.; Prasetyo, Y.T.; Young, M.N.; Persada, S.F.; Miraja, B.A.; Perwira Redi, A.A.N. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service. J. Open Innov. Technol. Mark. Complex.* 2021, 7, 116. <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>
- Bramantyo, B.A. (2019). *The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction the Trust and Loyalty. Management of Journal* 2019
- Bramantyo, R., (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Organisasi. *Transparansi Huk.* 2, 338.
- Chairunisalda, S.K. (2021). Analisis Pengaruh Sektor Pariwisata terhadap Pendapatan Asli Daerah Kab/Kota di Provinsi Jawa Timur (Tahun 2014- 2018). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya* 9 (2).
- Devi, A.A. (2021). *The Role of Customer Satisfaction in Mediating the Influence of Service Quality and Perceived Value on Brand Loyalty. International Research Journal of Management, IT & Social Sciences* Vol. 8 No. 3, May 2021, pages: 315-328
- Elvina, C., & Lestari, R. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Ichiban Sushi Di Palembang *Trade Center*. *Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen*, 128-142.

- Fadilla, H. (2024). Pengembangan Sektor Pariwisata untuk meningkatkan Pendapatan Daerah di Indonesia. *BENEFIT: Journal Of Business, Economics, And Finance Volume 2 Issue 1, 2024 Page 36-43*
- Ferdinandisyah, A. (2021). *The Effect of Service Quality And Facilities on Customer Satisfaction*. Jurnal Manajemen 2021
- Hakim, L.N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Alana Sentul.
- Harahap, R.Z. (2023). Peran Ekonomi Kreatif Melalui UMKM dalam Mewujudkan Pariwisata Berkelanjutan di Kecamatan Bahorok. *Jurnal Edunomika Vol. 8 No. 1 tahun 2023*
- Kartajaya, Hermawan, Hermawan Kertajaya on Marketing, Edisi Pertama, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Khasbulloh, A.H.H. (2022). *Effect of Perceived Risk and Perceived Value on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as Intervening Variables on Bukalapak Users*. *European Journal* Vol. 7 No. 4 July 2022
- Kolter, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba 4.
- Kusuma, G. (2020). Menggali Potensi Ekonomi Melalui Pariwisata: Bagaimana Dampaknya Terhadap Pertumbuhan Ekonomi? *Magister Pariwisata*, 28 Oktober, 48–55
- Li, S. (2006). *The Impact of Supply Chain Management Practices on Competitive Advantage and Organization Performance*. *Omega*
- Marr, B. (2005). *Strategic Management of Intangible Value Drivers*. *Handbook of Business Strategy : Emerald Publishing*.
- Natalia, N.K. (2023). *The Role of Customer Satisfaction in Mediating the Effect of Product Quality and Service Quality on Customers' Repurchase Intention of a Coffee Shop in Bali, Indonesia*. *European Journal of Business and Management Research* Vol. 8 No. 5 September 2023

- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, Berry, L.L. (1988). *SERQUAL: A Multiple- Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Pemayun, T. I., & Sudiksa, I. B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Veranda Cafe. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), 3625-3642.
- Putranto, Agung Tri. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Penetapan Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan *Convenience Store 7-Eleven*. 2. 1-17.
- Rachmawati. A.W., Lantu, D.C. (2014). *Servant Leadership Theory Development & Measurement*. *Procedia - Soc. Behav. Sci.* 115, 387–393. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.02.445>
- Rita, P. (2019). *The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping*. *Heliyon* 5 (2019) e02690
- Ritonga, R.R. (2021). *The Effect Of Promotion, Price, And Quality Of Service On Customer Satisfaction Of PT. Aseng Keto Sukses Medan*. *International Journal Of Science, Technology & Management*
- Saleem, F., Zhang, Y.Z., Gopinath, C., Adeel, A., 2020. *Impact of Servant Leadership on Performance: The Mediating Role of Affective and Cognitive Trust*. *SAGE Open* 10, 215824401990056. <https://doi.org/10.1177/2158244019900562>
- Setiadi, G., Djoko W, H., & Ngatno. (2015). Pengaruh Emotional Branding, Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan J.Co Java Mall Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-14.
- Silva, A.A. (2021). Pengaruh *customer perceived value* terhadap loyalitas Tamu dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi. *Jurnal Manajemen* 2021
- Sugiyono (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Servis Management Meningkatkan Layanan Prima*. Jakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, Andi, Yogyakarta, 2007  
Windyarto, A. (2024). Analisis Pengaruh Ekonomi Kreatif dan Sektor Pariwisata terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Jurnal Economic and Digital Business Review* : Vol. 5 No. 1 2024



World Bank. (2023). *The Contribution of Tourism to Economic Development in Indonesia*. Washington, D.C.: World Bank

Yunita, R. ., Shihab, M. S. ., Jonas, D., Haryani, H. ., & Anggraini Terah, Y. . (2022). *Analysis of The Effect of Servicescape and Service Quality on Customer Satisfaction at Post Shop Coffee Toffee in Bogor City*. *Aptisi Transactions on Technopreneurship (ATT)*, 4(1), 69–77.

Zeithaml, C.P., & Zeithaml, V.A. (1984). *Environmental Management : Revising The Marketing Perspective*. *Journal of Marketing*, 48 (2), 46 - 53

Zuhron, A.M. (2022). *Impact Of Service Quality and Location on Customer Satisfaction*. *Management Journal 2022*

## SCAN SERTIFIKAT PLAGIASI

	<b>Lembaga Informasi dan Publikasi</b> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang <b>Tanda Terima Cek Plagiasi</b>
	Tanggal : 8/1/2026
Kode	: 2853889680
Nama	: Brian Endy
NIM	: 201910160311448
Prodi	: Manajemen
Judul Penelitian	: Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Pelanggan dan Lokasi pada Kepuasan Pelanggan Pagupon Camp Batu Malang
Persentase Plagiasi	: 8%
Keterangan	: LULUS
	Kepala LIP  Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M