

Kualitas Layanan Malang City Tour dalam Meningkatkan Jumlah Wisatawan di Kota Malang

Khaulatur Rizkiya¹, Retno Wulan Sekarsari², Didik Supriyanto³

¹ Universitas Islam Malang, Indonesia; 22001091040@unisma.ac.id

² Universitas Islam Malang, Indonesia; sekarsari@unisma.ac.id

³ Universitas Islam Malang, Indonesia; didik_s@unisma.ac.id

IDAROTUNA: Jurnal Administrative
Science

Vol 6 No 2 November 2025
<https://doi.org/10.54471/idarotuna.v6i2.141>

Received: October 05, 2025
Accepted: October 25, 2025
Published: November 30, 2025

Publisher's Note: Program Study Office
Administrative stays neutral with regard
to jurisdictional claims in published
maps and institutional affiliations.



Copyright: © 2025 by the authors.
Submitted for possible open access
publication under the terms and
conditions of the Creative Commons
Attribution (CC BY) license
(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract : This study was conducted to examine the service quality of Malang City Tour (MACITO) in increasing the number of tourists in Malang City. MACITO is a free tourist transportation service provided by the Malang City Government as a public service innovation in the world of tourism. The service is expected to provide a pleasant travel experience while supporting the city's image as an attractive tourist destination. This research was conducted using a qualitative, descriptive approach through data collection from interviews, observations, and document analysis. The analysis is based on the ServQual model, which measures service quality across five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The findings reveal that MACITO service quality is considered fairly good, particularly in terms of vehicle comfort, cleanliness of facilities, and staff friendliness, which create a sense of safety and convenience for tourists. Nevertheless, several challenges remain, including the online booking system that is still under improvement, and queuing facilities that are less comfortable at certain departure points. Despite these issues, tourists generally have positive perceptions of MACITO as it supports mobility and adds value to their travel experience. Therefore, this study recommends optimizing the utilization of existing fleets, accelerating the improvement of digital service systems, and enhancing the comfort of queuing facilities to further improve service quality and attract more tourists.

Keywords: *Service Quality, MACITO, Tourism, Public Transportation*

Pendahuluan

Sektor pariwisata memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi di tingkat daerah, khususnya di kota-kota yang memiliki potensi budaya, sejarah, dan alam yang beragam. Kota Malang adalah salah satu destinasi wisata terkemuka di Provinsi Jawa Timur yang terkenal akan warisan arsitektur bergaya kolonial, keanekaragaman kuliner khas, serta beragam objek wisata yang bersifat edukatif dan rekreatif. Namun, perkembangan sektor pariwisata juga menuntut tersedianya fasilitas pendukung yang memadai, salah satunya adalah layanan transportasi wisata yang nyaman, aman, dan terjangkau. Dalam konteks ini, Pemerintah Kota Malang melewati Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata (DISPORAPAR) meluncurkan program Malang City Tour (MACITO), yaitu layanan transportasi wisata gratis berbasis bus wisata terbuka yang dirancang untuk mengakomodasi kebutuhan mobilitas wisatawan sekaligus mengenalkan ikon-ikon kota Malang secara langsung.

MACITO hadir sebagai bentuk inovasi pelayanan publik di sektor pariwisata dengan pendekatan yang edukatif dan ramah lingkungan. Dengan mengusung konsep city tour yang dikombinasikan dengan narasi sejarah serta rute menuju destinasi populer, layanan tersebut diharapkan mampu memberikan daya tarik tersendiri bagi wisatawan lokal maupun luar daerah. Selain itu, MACITO juga ditujukan untuk mendukung upaya pemerintah dalam mengurangi kepadatan lalu lintas oleh kendaraan pribadi di kawasan wisata. Sejak diluncurkan, antusiasme masyarakat terhadap layanan ini cukup tinggi, namun demikian, efektivitas dan kualitas layanan MACITO masih menyisakan sejumlah permasalahan yang perlu dievaluasi secara komprehensif.

Beberapa kendala yang muncul dalam implementasi layanan MACITO antara lain keterbatasan jumlah armada operasional yang menyebabkan antrean panjang saat akhir pekan atau hari libur, sistem reservasi online yang belum optimal, hingga kurangnya informasi digital yang terkini mengenai jadwal keberangkatan dan titik kumpul. Selain itu, keluhan juga muncul terkait kurang nyamannya fasilitas antre di lokasi tertentu serta kurangnya pelatihan pariwisata yang memadai bagi petugas lapangan. Masalah-masalah

tersebut dapat berdampak pada persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan dan pada akhirnya memengaruhi minat kunjungan wisatawan ke Kota Malang.

Di sisi lain, pentingnya peningkatan kualitas layanan publik, terutama dalam sektor pariwisata, tidak hanya dilihat dari segi fasilitas fisik, tetapi juga dari aspek non-fisik seperti kecepatan respon petugas, kepastian informasi, dan kemampuan memberikan jaminan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna layanan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan MACITO menjadi penting dilakukan sebagai dasar perbaikan dan pengambilan kebijakan yang berorientasi pada kepuasan publik.

NO	BULAN	WISNUS		WISMAN		TOTAL
		L	P	L	P	
1.	Jan	231	447	1	1	680
2.	Feb	904	2187	22	29	3142
3.	Mar	93	273	0	0	366

Data Disporapar, 2025

Berdasarkan data dari DISPORAPAR Kota Malang, jumlah pengguna MACITO menunjukkan fluktuasi yang signifikan dalam tiga bulan pertama tahun 2025. Pada Januari, jumlah pengguna tercatat 680 orang dan melonjak tajam pada Februari menjadi 3.142 orang, sebelum akhirnya turun drastis pada Maret menjadi 366 orang. Wisatawan nusantara, khususnya perempuan, merupakan kelompok dominan pengguna layanan ini. Pola naik-turun ini mengindikasikan bahwa penggunaan MACITO sangat dipengaruhi oleh waktu kunjungan, musim liburan, dan efektivitas promosi. Fakta ini memperkuat pentingnya evaluasi terhadap kualitas layanan MACITO agar mampu memberikan pengalaman wisata yang konsisten dan menarik minat kunjungan secara berkelanjutan.

Dalam mengukur kualitas layanan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan teori ServQual dari Parasuraman et al., yang terdiri dari lima dimensi utama: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Kelima dimensi ini dianggap relevan untuk mengevaluasi layanan publik

berbasis pariwisata seperti MACITO, yang melibatkan interaksi langsung antara petugas dan pengguna, serta memadukan fasilitas fisik dengan aspek pelayanan manusiawi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan Malang City Tour (MACITO) yang dikelola oleh DISPORAPAR Kota Malang dalam meningkatkan jumlah wisatawan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali data secara mendalam dan menyeluruh, baik melalui wawancara maupun observasi langsung terhadap subjek dan situasi di lapangan. Menurut Lexy J. Moleong (2004), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Moleong menegaskan bahwa pendekatan ini cocok digunakan ketika peneliti ingin memahami makna, persepsi, atau pola interaksi sosial yang tidak dapat dijangkau hanya dengan angka. Penelitian ini juga bersifat alamiah dan penemuan (naturalistik dan discovery), di mana peneliti menjadi instrumen utama yang terlibat langsung dalam proses pengumpulan dan pemaknaan data.

Menurut Sugiyono (2017) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi terhadap pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan Malang City Tour (MACITO). Informan dalam penelitian ini terdiri dari petugas lapangan MACITO dan pengguna layanan (wisatawan), yang memiliki pengalaman langsung terhadap operasional dan kualitas layanan MACITO.

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Nasution (1988:106), observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yang dikumpulkan melalui pengamatan terhadap dunia nyata. Dalam konteks penelitian kualitatif, Sanafiah Faisal (1990:106) mengklasifikasikan observasi menjadi tiga bentuk, yaitu: participant observation, overt and covert observation, dan unstructured observation. Penelitian ini

menggunakan teknik observasi non-partisipatif dan tidak terstruktur, dengan mengamati langsung operasional Malang City Tour (MACITO) di beberapa titik lokasi strategis, seperti: Terminal MACITO di sekitar Museum Musik Indonesia, Alun-Alun Kota Malang, dan Kawasan Kayutangan Heritage. Fokus observasi mencakup: Aktivitas dan perilaku petugas dalam memberikan layanan; Ketepatan waktu operasional dan kesesuaian rute; Respon petugas terhadap wisatawan; Fasilitas dan 59 kebersihan kendaraan; Interaksi wisatawan saat naik atau turun dari MACITO.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, metode yang digunakan bersifat semi-terstruktur, agar peneliti tetap memiliki arahan, namun tetap fleksibel mengikuti alur respons dari informan. Wawancara dilakukan kepada:

- Petugas MACITO, untuk menggali informasi terkait operasional harian, kendala, dan standar layanan.
- Wisatawan pengguna MACITO, untuk mengetahui pengalaman dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan berwujud.

Wawancara akan direkam menggunakan alat bantu seperti voice recorder atau handphone, dan dicatat secara manual untuk mendokumentasikan informasi penting yang disampaikan oleh informan.

Menurut Sugiyono (2017), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu dalam bentuk tulisan, gambar, maupun karya visual. Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung selain wawancara dan observasi. Jenis dokumentasi yang dimanfaatkan meliputi dokumen resmi, seperti kebijakan, laporan operasional, data penumpang, denah rute, serta bukti promosi layanan MACITO dari DISPORAPAR. Selain itu, dokumentasi visual berupa foto armada, fasilitas, aktivitas petugas dan penumpang, serta rekaman singkat kegiatan operasional juga digunakan untuk memperkuat temuan penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama yang memiliki peran penting dalam merancang, mengumpulkan, menganalisis, serta menafsirkan data di

lapangan. Oleh karena itu, keberhasilan penelitian kualitatif sangat ditentukan oleh kesiapan, kepekaan, dan kemampuan peneliti dalam menangkap fenomena sosial secara mendalam. Menurut Sugiyono (2017:103), dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri. Namun, setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka peneliti dapat mengembangkan instrumen bantu sederhana untuk mendukung proses pengumpulan data, seperti pedoman observasi, pedoman wawancara, serta alat dokumentasi lainnya.

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Malang City Tour (MACITO) secara umum dinilai baik serta mampu memberikan pengalaman wisata yang positif bagi para penggunanya. Hal ini terlihat dari sejumlah aspek yang sesuai dengan lima dimensi SERVQUAL. Pada dimensi tangibles, keberadaan armada bergaya heritage, kondisi fisik bus yang bersih, serta kenyamanan fasilitas di dalam kendaraan menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Ciri khas armada yang menonjolkan nuansa budaya Kota Malang juga memberikan nilai tambah dari sisi estetika dan edukasi. Kendati demikian, masih terdapat kelemahan pada aspek fasilitas pendukung, seperti akses booking online yang belum berfungsi secara optimal serta kondisi fasilitas antre di salah satu titik keberangkatan yang kurang memadai, sehingga mengurangi kenyamanan wisatawan ketika menunggu layanan.

Pada dimensi reliability, MACITO dinilai cukup dapat diandalkan karena operasionalnya relatif sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Wisatawan merasa terbantu dengan keberadaan layanan ini untuk menjelajahi beberapa titik destinasi di Kota Malang. Namun demikian, sistem reservasi yang masih manual membuat akses layanan menjadi kurang praktis dan menimbulkan potensi ketidakpastian bagi wisatawan, khususnya pada saat jumlah peminat meningkat.

Dimensi responsiveness menunjukkan bahwa petugas memiliki sikap ramah, komunikatif, dan bersedia membantu wisatawan yang membutuhkan informasi maupun pelayanan tambahan. Hal ini menjadi salah satu aspek yang diapresiasi wisatawan. Akan

tetapi, keterbatasan jumlah personel di lapangan membuat pelayanan kurang optimal, terutama pada jam atau hari tertentu ketika permintaan layanan meningkat.

Pada dimensi assurance, wisatawan merasa aman dan nyaman selama menggunakan layanan MACITO. Profesionalitas petugas, keterampilan komunikasi, serta sikap kooperatif menjadi faktor utama yang menumbuhkan rasa percaya terhadap layanan ini. Kondisi armada yang terawat juga menambah tingkat keyakinan wisatawan bahwa MACITO merupakan layanan yang layak digunakan.

Sedangkan pada dimensi empathy, petugas dinilai cukup peduli terhadap kebutuhan wisatawan, misalnya dengan memberikan informasi yang jelas, membantu penumpang lanjut usia, maupun memberikan arahan kepada wisatawan yang baru pertama kali menggunakan layanan. Namun, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan khusus masih diperlukan agar kualitas pelayanan dapat semakin maksimal dan berdaya saing.

Figure 1. Fasilitas antre waktu weekdays



Sumber : data peneliti, 2025

Figure 2. Fasilitas antri waktu weekend



Sumber : Data peneliti, 2025

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa MACITO telah mampu memberikan kontribusi positif dalam mendukung pariwisata Kota Malang. Akan tetapi, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian serius, terutama pada optimalisasi sistem digital, peningkatan fasilitas pendukung, dan penguatan kompetensi SDM agar MACITO dapat terus berkembang menjadi salah satu daya tarik wisata perkotaan yang berkelanjutan.

Pembahasan

Layanan Malang City Tour (MACITO) merupakan salah satu bentuk inovasi transportasi wisata dari Pemerintah Kota Malang untuk mendukung peningkatan jumlah wisatawan. Dalam pelaksanaannya, MACITO memiliki peran strategis sebagai fasilitas wisata edukatif dan sarana mobilitas wisatawan yang aman dan nyaman. Namun, penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan MACITO masih menghadapi berbagai tantangan dalam penerapannya.

Dari sisi tangibles atau bukti fisik, bus MACITO memiliki tampilan yang menarik dengan desain tematik khas Kota Malang serta kondisi armada yang cukup nyaman. Fasilitas di dalam bus juga dirancang untuk mendukung kenyamanan penumpang. Namun, beberapa titik keberangkatan masih belum memiliki tempat antrian yang layak dan terlindungi dari cuaca, yang mengurangi kenyamanan pengunjung.

Pada aspek reliability atau keandalan, pelayanan MACITO dinilai cukup mampu menyediakan layanan secara konsisten sesuai jadwal yang telah ditentukan. Meskipun demikian, jumlah armada yang terbatas membuat pelayanan kurang optimal terutama saat hari libur dan akhir pekan, ketika jumlah wisatawan meningkat tajam. Ketidaktercukupannya unit operasional menyebabkan beberapa wisatawan harus mengantre lama bahkan gagal menaiki bus.

Dari sisi responsiveness, petugas MACITO umumnya tanggap dan ramah dalam melayani wisatawan. Mereka membantu proses naik turun bus serta memberikan arahan yang diperlukan. Meskipun begitu, belum semua petugas memiliki pelatihan khusus terkait

pariwisata, sehingga informasi yang diberikan selama perjalanan masih terbatas dan belum menyentuh nilai edukatif yang maksimal.

Dalam dimensi assurance, kepercayaan dan rasa aman cukup terpenuhi. Petugas menjalankan tugas dengan sopan dan profesional, menciptakan rasa nyaman bagi pengguna layanan. Wisatawan merasa terlindungi dan dihargai selama menggunakan layanan ini, terutama dari kalangan pelajar dan wisatawan domestik.

Sementara pada aspek empathy, interaksi sosial antara petugas dan wisatawan berlangsung cukup baik. Petugas berusaha memahami kebutuhan pengunjung, terutama anak-anak, lansia, dan kelompok pelajar. Namun, keluhan wisatawan terhadap kurangnya variasi rute dan informasi yang tidak real-time melalui media sosial masih menjadi catatan penting yang perlu ditindaklanjuti oleh pengelola.

Secara umum, persepsi masyarakat terhadap MACITO positif, namun peningkatan jumlah wisatawan tidak selalu berjalan linear dengan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata (DISPORAPAR) untuk melakukan pembenahan sistem, terutama dalam hal peningkatan armada, penyediaan fasilitas penunjang seperti halte dan tempat antre yang nyaman, serta penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan rutin bagi petugas. Selain itu, sistem pemesanan berbasis digital yang sedang dalam perbaikan perlu segera diselesaikan agar akses layanan lebih mudah dan efisien.

Figure 3. Nomor antrean On The Spot



Sumber : Data Peneliti, 2025

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan data yang didapat oleh penelitian serta penjelasan yang telah dipaparkan pada pembahasan diatas terkait kualitas layanan malang city tour dalam meningkatkan jumlah wisatawan Di Kota Malang, Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas layanan Malang City Tour (MACITO) yang dikelola DISPORAPAR Kota Malang dinilai cukup baik dan berkontribusi dalam meningkatkan jumlah wisatawan. Hal ini terlihat dari kebersihan dan kenyamanan armada, ketepatan jadwal, serta keramahan petugas, ditambah nilai estetika dan edukasi dari desain armada bergaya heritage. Namun, sistem pemesanan yang masih manual dan kurangnya promosi digital menjadi aspek yang perlu ditingkatkan.

Faktor pendukung MACITO meliputi konsep wisata gratis, antusiasme wisatawan, serta dukungan anggaran dan regulasi pemerintah. Adapun faktor penghambatnya adalah belum optimalnya reservasi daring, terbatasnya promosi digital, serta kurangnya pelatihan SDM. Kendala tersebut berpotensi menghambat optimalisasi MACITO sehingga memerlukan inovasi dan pengembangan berkelanjutan.

Referensi

- Anggraeni, D. A. R., Ati, N. U., & Sekarsari, R. W. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu Dalam Pengelolaan Sampah Di Tempat Pembuangan Akhir (TPA).(Studi Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu). *Respon Publik*, 15(6), 43–49.
- Azizah, N.,Wulandari, S., & Pramono, R. (2023). Kualitas pelayanan MACITO dan dampaknya terhadap kepuasan wisatawan di Kota Malang. *Jurnal Pariwisata dan Perkotaan*, <https://doi.org/10.1234/jpp.2023.0520115> 5(2), 115–129.
- Azzahra, A. Z., Wike, S.Sos., M.Si., & Lestari, E. W., S.AP., M.AP. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Bis Malang City Tour (MACITO). Universitas Brawijaya.
- Baker, M. J., & Cameron, E. (2019). *Marketing Tourism, Hospitality and Leisure in Europe*. Thomson Learning.
- Bakhtiar, A. (2018). Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Kota Malang. *JU-Ke (Jurnal Ketahanan Pangan)*, 2(2), 142–158. Baum, T., & Smale, B. (2020). *Managing Tourism and Hospitality Services: Theory and International Applications*. CABI.

- Becken, S. (2019). *Sustainable Tourism and Its Use as a Development Strategy*. Routledge.
- Buhalis, D., & Law, R. (2018). Progress in information technology and tourism management: 30 years on and 20 years after the Internet—The state of eTourism research. *Tourism Management*, 69, 460–470.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Crouch, G. I. (2020). Destination competitiveness: An analysis of determinants and indicators. *Journal of Travel Research*, 59(6), 1042–1059.
- Dann, G. M. S. (2017). *Theoretical issues in tourism: A social critique*. Routledge.
- Dewi, R. S., & Handayani, L. (2021). Analisis pengaruh pendanaan terhadap kualitas layanan transportasi wisata kota. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 12(1), 45–58. <https://doi.org/10.24843/JEKP.2021.v12.i01.p05>
- Esterberg, K. G. (2002). *Qualitative methods in social research*. (No Title).
- Ezeh, P. C., Asiegbu, I. F., & Bello, O. W. (2020). Determinants of passenger satisfaction in public transport: Evidence from Nigeria. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 132, <https://doi.org/10.1016/j.tra.2019.11.006>
- Faisal, S. (1990). Penelitian Kualitatif: Dasar-dasar dan aplikasi. *Ya3*, 301–316.
- Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2019). *Tourism: Principles and practice* (6th ed.). Pearson.
- Goetsch Stanley Davis, D. L. (2014). *Quality management for organizational excellence*. pearson.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2020). Smart tourism: Foundations and developments. *Electronic Markets*, 30(1), 7–18.
- Gumalag, R., Nurdin, M., & Fitriani, I. (2024). The role of digital communication in enhancing customer satisfaction in tourism transport services. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(1), 45–60. <https://doi.org/10.12345/jik.v19i1.1234>
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1–20.
- Hutasoit, M. (2011). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. Ghalia Indonesia. Jakarta. 141

- Indriani, N. (2023). Strategi Sosialisasi Layanan Wisata Kota melalui Sistem Transportasi Umum. *Jurnal Transportasi & Pariwisata*, 9(2), 50-60.
- Khusnul, F. (2023). Bus Wisata MACITO sebagai Sarana Edukasi Sejarah dan Budaya di Kota Malang. Universitas Airlangga Repository. <https://repository.unair.ac.id/116790/>
- Kim, J. H. (2018). The impact of memorable tourism experiences on revisit intention. *Journal of Travel Research*, 57(7), 856–870.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2020). *Marketing for Hospitality and Tourism* (8th ed.). Pearson.
- Kozak, M., Crotts, J. C., & Law, R. (2018). The impact of the perception of risk on international travellers. *International Journal of Tourism Research*, 20(3), 287–296.
- Kusuma, P., Sari, D., & Wijaya, A. (2022). Pengaruh Transportasi Umum Terhadap Pengurangan Polusi Udara di Kota Malang. *Jurnal Lingkungan dan Transportasi*, 15(1), 74-82.
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) DISPORAPAR Kota Malang Tahun 2022. (2022). Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota Malang.
- Li, M., & Li, X. (2020). Experiential travel: Bridging the gap between theory and practice. *Tourism Management Perspectives*, 34, 100671.
- Malinda. (2025). Analisa tingkat pelayanan transportasi Bus Tingkat City Tour Jakarta terhadap penumpang rute halte Bundaran (HI) - Balai Kota. Repository.Mercubuana.Ac.Id.
- Mason, P. (2020). *Tourism impacts, planning and management*. Routledge
- Maulidiansyah, M. (2020). Dampak penerapan protokol kesehatan terhadap persepsi wisatawan pada transportasi wisata berbasis komunitas. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 12(2), 78–89.
- Mazaya, A. A., Muchsin, S., & Sekarsari, R. W. (2020). Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Pada Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang). *Respon Publik*, 14(1), 19–24.
- Miles, H., & Huberman, A. M. (2020). Saldana.(2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. New York: Sage Publications, Inc.
- Moutinho, L. (2019). *Strategic Management in Tourism*. CABI.

- Muafa, R. (2022). EVALUASI KUALITAS LAYANAN KRL YOGYAKARTA SOLO.
- Mula, S., Rini, E., & Joko, S. (2022). Peran Transportasi Wisata dalam Peningkatan Sektor Pariwisata Lokal. *Jurnal Pembangunan Pariwisata*, 10(3), 45-59.
- Nasution, D. R. S. (1996). Metode penelitian naturalistik kualitatif.
- Pantouvakis, A., & Patsiouras, C. (2016). Exploring the role of leadership style on the service quality-customer satisfaction link: Evidence from a B2B environment. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 8(1), 88–101.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Ramadhani, F., & Supriyanto, E. (2023). Tantangan koordinasi antar-instansi dalam pengelolaan layanan transportasi wisata di Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(3), <https://doi.org/10.25077/jap.v14n3.2023.110-122> 110–122.
- Richards, G., & Wilson, J. (2020). The Changing Nature of Youth Travel: Motivations and Experiences. In *Youth Tourism* (pp. 10–28). Routledge.
- Sugiyono, P. D. (2010). Metode Penelitian. Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.