

PENGARUH PERKEMBANGAN SEKTOR PARIWISATA TERHADAP PENYERAPAN TENAGA KERJA DI PROVINSI JAWA TENGAH

Syaqina Arunda Salsabilla¹⁾, Lorentino Togar Laut²⁾
Universitas Tidar
e-mail: syaqinaarunda28@gmail.com

ABSTRAK

Sektor pariwisata memegang peranan penting sebagai sumber penerimaan devisa, terutama melalui cara mengurangi pengangguran dan meningkatkan produktivitas nasional, yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi negara. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana sektor pariwisata mempengaruhi penyerapan tenaga kerja di Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2016-2020. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari sumber terkait yang kemudian data diolah menggunakan analisis regresi data panel dengan aplikasi *Eviews 10*. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari jumlah hotel terhadap penyerapan tenaga kerja. Sedangkan variabel jumlah daya tarik wisata dan jumlah restoran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penyerapan tenaga kerja di Provinsi Jawa Tengah tahun 2016-2020.

Kata Kunci: *Tenaga Kerja, Hotel, Restoran, Daya Tarik Wisata.*

ABSTRACT

The tourism sector plays an important role as a source of foreign exchange earnings, especially by reducing unemployment and increasing national productivity, which can encourage the country's economic growth. The purpose of this study is to find out how the tourism sector affects employment in Central Java Province in 2016-2020. The data used in this study is secondary data obtained from related sources which is then processed using panel data regression analysis with the Eviews 10 application. The results of this study indicate a positive and significant effect of the number of hotels on employment. While the variables of the number of tourist attractions and the number of restaurants have a negative and significant effect on employment in Central Java Province in 2016-2020.

Keywords: *Labor, Hotel, Restaurant, Tourist Attraction.*

A. PENDAHULUAN

Dalam perkembangan ekonomi di suatu wilayah, pariwisata menjadi salah satu faktor pendorong yang cukup penting. Dikatakan demikian karena dalam sebuah kegiatan pariwisata dapat menghasilkan perputaran roda perekonomian yang cenderung pesat, terutama pada penyediaan lapangan pekerjaan, standar hidup, peningkatan pendapatan, serta dorongan untuk pengembangan sektor yang lain.

Pariwisata adalah pelayanan jasa yang cukup kompleks dalam mekanismenya, sebab melibatkan banyak komponen yang terdiri atas akomodasi,



restoran, biro perjalanan, dan lain sebagainya (Vijayanti, 2015). Hal tersebut kemudian memungkinkan untuk terjadinya penyerapan tenaga kerja.

Jawa Tengah memiliki potensi besar untuk mengembangkan sektor pariwisata. Upaya mendorong pengembangan pariwisata dapat dilihat dari terus bertambahnya jumlah tempat wisata di Jawa Tengah. Pada tahun 2016 terdapat 5151 tempat wisata, dan pada tahun 2019 meningkat menjadi 917. Adapun pada tahun 2020 tercatat sebanyak 1.069 yang terdiri dari 351 wisata alam, 159 wisata budaya, 305 wisata buatan, 71 wisata minat khusus, dan 96 wisata lainnya. Strategi yang dilakukan adalah atraksi dan atraksi lokal atau *event* pariwisata dengan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pariwisata, mengembangkan destinasi dan pemasaran wisata, serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia, kelembagaan, pariwisata dan industri kreatif (BPS, 2021).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Statistik Pariwisata Jawa Tengah (2020), penyerapan tenaga kerja di sektor pariwisata selalu mengalami peningkatan dari tahun 2015 hingga tahun 2020. Jumlah tenaga kerja yang terserap pada tahun 2015 sebanyak 7.346 jiwa. Pada tahun berikutnya, tenaga kerja yang terserap sebanyak 10.923 jiwa. Di tahun 2017, sebanyak 16.693 jiwa bekerja pada sektor pariwisata. Tahun 2018 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sebanyak 1.125 jiwa, menjadi 17.818 jiwa. Pada tahun 2019, sebesar 20.843 jiwa, dan terus mengalami peningkatan hingga tahun 2020 sejumlah 23.060 jiwa.

Mumu (2020) menyatakan bahwa tingkat hunian hotel di Provinsi Sulawesi Utara berpengaruh positif dan signifikan terhadap penyerapan tenaga kerja sedangkan jumlah kunjungan wisatawan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penyerapan tenaga kerja. Adapun Lesmana (2020) mengemukakan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel kunjungan wisatawan, jumlah hotel, tingkat hunian hotel secara simultan terhadap penyerapan tenaga kerja di Kabupaten Badung. Namun demikian secara parsial jumlah hotel tidak memiliki pengaruh terhadap penyerapan tenaga kerja.

Dalam teori neoklasik, diasumsikan bahwa pengusaha tidak dapat mempengaruhi harga pasar (*price taker*) di dalam ekonomi pasar. Oleh karena itu, yang dapat dilakukan oleh pengusaha untuk memaksimalkan laba hanyalah sebatas



mengatur berapa banyak jumlah tenaga kerja yang akan dipekerjakan. Fungsi dari permintaan tenaga kerja dilandaskan pada *Marginal Physical Product of Labor*/MPPL (hasil yang didapatkan dari adanya penambahan seorang tenaga kerja), *Marginal Revenue*/MR (jumlah pendapatan yang akan diperoleh dari adanya tambahan hasil marjinal), *Marginal Cost*/MC (biaya yang harus dikeluarkan oleh pengusaha dengan mempekerjakan seorang tenaga kerja atau bisa disebut dengan upah pekerja). Bellante dan Jackson (1990) mengemukakan gagasan bahwa pengusaha akan menambah jumlah tenaga kerja yang dipekerjakan apabila *Marginal Revenue* lebih besar dari upah yang harus dibayarkan atau dikeluarkan oleh pengusaha.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah jumlah hotel, jumlah daya tarik wisata, dan jumlah restoran terhadap penyerapan tenaga kerja di Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2016-2020.

B. METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan data sekunder yang bersumber dari Badan Pusat Statistik (BPS). Variabel dependen yang dibahas dalam penelitian ini yaitu Penyerapan Tenaga Kerja. Sedangkan untuk variabel independennya antara lain Jumlah Hotel (X_1), Jumlah Daya Tarik Wisata (X_2), dan Jumlah Restoran (X_3). Model matematis dalam penelitian ini, yaitu:

$$PTK = f(\text{HOTEL, DAYA TARIK, RESTORAN})$$

Keterangan:

PTK	=	Penyerapan Tenaga Kerja
HOTEL	=	Jumlah Hotel
DAYA TARIK	=	Jumlah Daya Tarik Wisata
RESTORAN	=	Jumlah Restoran

Dari persamaan matematik yang didapat maka, model ekonometrika yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\log PTK_{it} = \beta_0 + \beta_1 \log HOTEL_{it} + \beta_2 \log DAYA_TARIK_{it} + \beta_3 \log RESTORAN_{it} + \epsilon_{it}$$



Keterangan:

PTK	= Penyerapan Tenaga Kerja
HOTEL	= Jumlah Hotel
DAYA TARIK	= Jumlah Daya Tarik Wisata
RESTORAN	= Jumlah Restoran
β_0	= Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	= Koefisien Regresi
ϵ_{it}	= Variabel Residual
it	= Data Panel

Data dianalisis menggunakan metode analisis regresi data panel. Data panel sendiri merupakan gabungan antara data *time series* dan *cross section*. Data panel yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari data 35 Kabupaten/Kota di Jawa Tengah pada periode 2016-2020.

Variabel pengukuran dibatasi pada penyerapan tenaga kerja, jumlah hotel, jumlah daya tarik wisata, dan jumlah restoran.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

C.1. Penentuan Model

Tabel 1. Uji Hausman dan Uji Chow

Correlated Random Effects & Redundant Fixed Effects Tests			
Uji Hausman		Uji Chow	
Test Summary	Prob.	Effects Test	Prob.
Cross-section random	0,9379	Period F	0,0000

Sumber: Hasil Olahan Eviews 10

Dari tabel 1 terlihat bahwa nilai probabilitas untuk Uji Hausman lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti, *Random Effect Model* (REM) dapat digunakan dalam penelitian ini. Dalam uji Chow menunjukkan nilainya lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, *Fixed Effect Model* (FEM) dapat digunakan dalam penelitian ini, dan dipilih FEM karena nilai probabilitasnya sebesar 0,0000.

C.2. Pendekatan *Fixed Effect Model* (FEM)

Tabel 2. *Fixed Effect Model* (FEM)

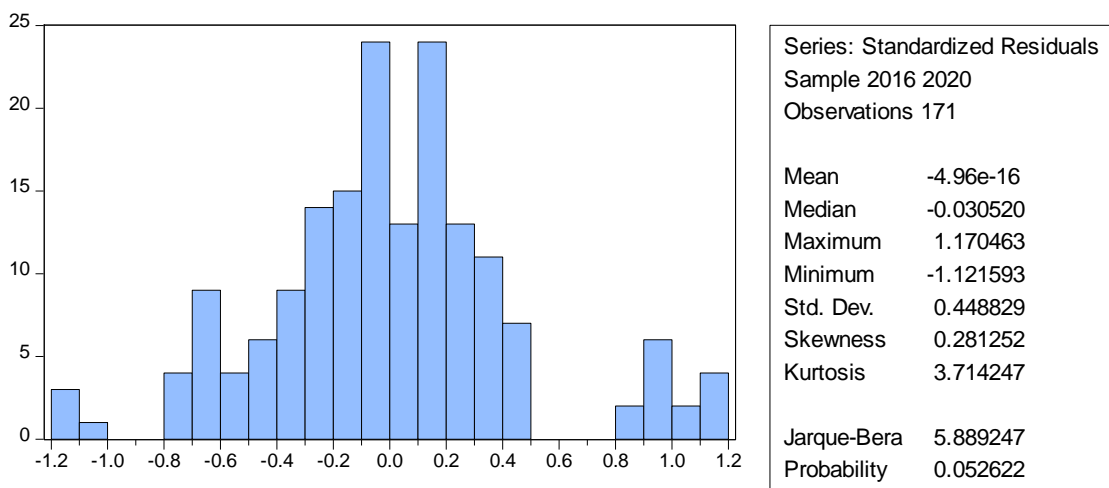
Hasil Regresi	Variabel			
	C	LOG_HOTEL	LOG_DAYA_TARIK	LOG_RESTORAN
Coefficient	1,371072	0,109230	-0,659177	-0,003084
t-statistic	18,67814	3,637941	14,82785	-0,190546
Prob.	0,0000	0,0004	0,0000	0,8492
R-squared	0,996747			
Prob.F-statistik	0.000000			
Durbin-Watson stat	1,547166			

Sumber: Hasil Olahan Eviews 10

C.3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tujuan dari dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah diagram yang dihasilkan tersebut terdistribusi normal atau tidak. Dapat dikatakan normal atau tidaknya terlihat dari nilai probabilitasnya. Apabila nilai probabilitas lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa residual terdistribusi secara normal.



Gambar 1. Uji Jarque-Bera (Sumber: Hasil Olahan Eviews 10)



Ditunjukkan oleh gambar 1 bahwa nilai statistik *Jarque-Bera* sebesar 5,889247. Hal ini berarti residual didistribusikan secara normal. Selain dilihat dari nilai statistik *Jarque- Bera*, dapat dilihat juga dari nilai probabilitasnya. uji statistik menunjukkan bahwa nilai probabilitas sebesar 0,052622 atau lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan pula bahwa data didistribusi secara normal.

2. Uji Autokorelasi

Dalam tabel FEM, nilai statistik Durbin-Watson sebesar 1,547166 atau lebih besar dari nilai $\alpha = 5\%$. Hal ini mengindikasikan bahwa data yang digunakan tidak mengandung autokorelasi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Untuk melihat ada atau tidaknya suatu variansi di dalam sebuah data, diperlukan uji heteroskedastisitas. Data yang baik digunakan adalah data yang tidak memiliki heteroskedastisitas didalamnya. Ada tidaknya variansi dalam data dapat dilihat dari nilai probabilitas pada masing-masing variabel independennya. Jika nilai probabilitas pada masing-masing variabel independen kurang dari 0.05 atau 5%, maka dapat dikatakan bahwa data tersebut mengandung heteroskedastisitas.

Tabel 3. Uji Heteroskedastisitas

Hasil Regresi	Variabel			
	C	LOG_HOTEL	LOG_DAYA_TARIK	LOG_RESTORAN
Prob.	0,2997	0,0553	0,8301	0,0642

Sumber : Hasil Olahan Eviews 10

Pada tabel 3, nilai probabilitas masing-masing variabel menunjukkan hasil lebih besar dari 5% atau 0,05. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian tidak mengandung heteroskedastisitas.

4. Evaluasi Regresi

Pada hasil perhitungan regresi, dapat dilihat koefisien determinasi R-square (R^2) nilainya sebesar 0,996747. Hal ini menunjukkan bahwa 99,67% merupakan



variabel independen yaitu jumlah hotel, jumlah daya tarik dan jumlah restoran dapat menjelaskan variabel dependennya yaitu penyerapan tenaga kerja. Sedangkan 0,3253 sisanya dijelaskan oleh variabel yang lain diluar model.

5. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4. Uji Parsial (Uji t)

Hasil Regresi	Variabel			
	C	LOG_HOTEL	LOG_DAYA_TARIK	LOG_RESTORAN
Coefficient	1,371072	0,109230	-0,659177	-0,003084
t-statistic	18,67814	3,637941	14,82785	-0,190546
Prob.	0,0000	0,0004	0,0000	0,8492

Sumber : Hasil Olahan Eviews 10

Dilihat dari nilai t table, maka ditemukan nilai kritis sebesar 1,973934 yang diperoleh dari $df = 171$ dan $\alpha = 5\%$. Hasil analisis uji t statistik pada tabel 4 dapat diketahui sebagai berikut:

- Pengaruh Jumlah Hotel terhadap Penyerapan Tenaga Kerja**
Nilai t hitung pada variabel hotel sebesar 3,637941 dengan nilai probabilitasnya 0,0004. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel hotel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Provinsi Jawa Tengah pada periode 2016-2020.
- Pengaruh Jumlah Daya Tarik Wisata terhadap Penyerapan Tenaga Kerja**
Nilai t hitung pada variabel daya tarik sebesar 14,82785 dengan nilai probabilitasnya 0,0000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel daya tarik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Provinsi Jawa Tengah pada periode 2016-2020.
- Pengaruh Jumlah Restoran terhadap Penyerapan Tenaga Kerja**
Nilai t hitung variabel restoran sebesar -0,190546 dengan nilai probabilitasnya 0,8492. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel restoran berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Provinsi Jawa Tengah pada periode 2016-2020.



6. Uji Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya antara variabel independen dengan variabel dependen, maka dilakukan uji simultan. Yang dilihat dari uji ini adalah besarnya nilai pada F -statistic dan prob (F -statistic).

Perhitungan F_{tabel} :

$$Df 1 = N1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$$

$$Df 2 = N2 = n - k = 175 - 4 = 171$$

Pada $\alpha = 5\%$, $df 1 = 3$ dan $df 2 = 171$, maka nilai f tabelnya sebesar 2,657449. Suatu variabel dinyatakan signifikan jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$.

a. Uji Simultansi Probabilitas $< \alpha$

0,000000 $<$ 0,05 ; variable-variabel: jumlah hotel (X_1), jumlah daya tarik wisata (X_2), dan jumlah restoran (X_3) secara bersamaan mempengaruhi Penyerapan Tenaga Kerja di Provinsi Jawa Tengah.

b. GOF (*Goodness of Fit*)

Model regresi pada penelitian ini layak digunakan untuk memprediksi variabel penyerapan tenaga kerja (Y) karena dilihat dari nilai uji F yang signifikan pada $\alpha = 5\%$.

C.4. Persamaan Akhir

$$\begin{aligned} \log PTK_{it} &= \beta_0 + \beta_1 \log HOTEL_{it} + \beta_2 \log DAYA_TARIK_{it} + \\ \beta_3 \log RESTORAN_{it} + \varepsilon_{it} \quad \log PTK_{it} &= 1.371072 + 0.109230 \log HOTEL_{it} - \\ &0.659177 \log DAYA_TARIK_{it} - 0.003084 \log RESTORAN_{it} + \varepsilon_{it} \end{aligned}$$

C.5. Analisis Pengujian

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui bagaimana variabel independen yang pada penelitian ini yang terdiri dari jumlah hotel, jumlah daya tarik wisata, dan jumlah Restoran dalam mempengaruhi variabel dependennya, yaitu penyerapan tenaga kerja di Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2016-2020. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari Buku Statistik Pariwisata Jawa Tengah dari tahun 2016 hingga 2020. Program *Eviews10* digunakan untuk mengestimasi regresi data panel guna membantu dalam menganalisis data dalam penelitian ini.



1. Pengaruh Jumlah Hotel terhadap Penyerapan Tenaga Kerja

Nilai t hitung pada variabel jumlah hotel sebesar 3,637941 dengan nilai probabilitasnya 0,0004. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel hotel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Provinsi Jawa Tengah pada periode 2016-2020. Dengan demikian, apabila terjadi peningkatan jumlah hotel sebesar 1 unit maka akan meningkatkan penyerapan tenaga kerja sebesar 0,109230 jiwa.

Hal ini sesuai dengan penemuan Pertiwi (2018), yakni jumlah hotel mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap penyerapan tenaga kerja di Daerah istimewa Yogyakarta.

2. Pengaruh Jumlah Daya Tarik Wisata terhadap Penyerapan Tenaga Kerja

Nilai t hitung pada variabel jumlah daya tarik wisata sebesar -14,82785 dengan nilai probabilitasnya 0,0000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel jumlah daya tarik wisata berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Provinsi Jawa Tengah pada periode 2016-2020. Artinya apabila terjadi peningkatan jumlah daya tarik wisata sebesar 1 (satu) tempat maka akan menurunkan penyerapan tenaga kerja sebesar 0,659177 jiwa.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi (2018) yang menunjukkan bahwa jumlah obyek wisata berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penyerapan tenaga kerja di DIY.

3. Pengaruh Jumlah Restoran terhadap Penyerapan Tenaga Kerja

Nilai t hitung variabel restoran sebesar -0,190546 dengan nilai probabilitasnya 0,8492. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel restoran berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap penyerapan tenaga kerja di Provinsi Jawa Tengah pada periode 2016-2020. Dengan demikian, apabila terjadi peningkatan jumlah restoran sebanyak 1 (satu) buah maka akan menurunkan penyerapan tenaga kerja sebanyak 0,003084 jiwa.



Hal di atas bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizki (2021) yang hasil penelitiannya menyebutkan bahwa jumlah restoran berpengaruh positif dan signifikan terhadap penyerapan tenaga kerja di Provinsi Jawa Timur.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Dilihat dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa fenomena di Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2016-2020:

1. jumlah hotel berpengaruh positif dan signifikan terhadap penyerapan tenaga kerja;
2. jumlah daya tarik wisata berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penyerapan tenaga kerja;
3. jumlah restoran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penyerapan tenaga kerja. Hal ini mengartikan bahwa apabila jumlah hotel meningkat maka penyerapan tenaga kerja di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016-2020 akan menurun.

Berdasarkan simpulan, direkomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Agar daya tarik wisata bisa menyumbangkan perannya lebih besar dalam penyerapan tenaga kerja, maka pemerintah perlu melakukan kegiatan pemasaran suatu daya tarik wisata secara *online* maupun *offline* dengan lebih gencar lagi.
2. Agar subsektor restoran berperan penting dalam penyerapan kerja pada sektor pariwisata di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu adanya inovasi dalam membangun suatu restoran baru, baik inovasi dalam makanan dan minuman yang disajikan maupun dari segi bangunan restoran itu sendiri. Dengan adanya inovasi diharapkan semakin banyak lagi pengunjung yang tertarik, yang secara tidak langsung suatu restoran akan memerlukan lebih banyak lagi tenaga kerja.



DAFTAR PUSTAKA

- Tulumang, Alvenia Mirane, George M.V. Kawung, & Imelda A.C. Layuck. (2019). Analisis Penyerapan Tenaga Kerja pada Industri Pariwisata di Kota Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 19(04), 24-35.
- Pertiwi, Anandya A. R. (2018). Analisis Pengaruh Sektor Pariwisata Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2006-2015. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia: Yogyakarta.
- Deviana, N. (2014). Analisis Pengaruh Suku Bunga SBI, Suku Bunga Kredit dan Nilai Tukar Terhadap Inflasi Di Indonesia Periode Tahun 2006–2012. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 12(2), 81-91.
- Dinas Kepemudaan, O. D. (2020). DRAFT BUKU PARIWISATA JAWA TENGAH DALAM ANGKA 2020. Jawa Tengah: Disporapar Jateng.
- Dinas Kepemudaan, O. D. (2019). DRAFT BUKU PARIWISATA JAWA TENGAH DALAM ANGKA 2019. Jawa Tengah: Disporapar Jateng.
- Dinas Kepemudaan, O. D. (2018). DRAFT BUKU PARIWISATA JAWA TENGAH DALAM ANGKA 2018. Jawa Tengah: Disporapar Jateng.
- Dinas Kepemudaan, O. D. (2017). DRAFT BUKU PARIWISATA JAWA TENGAH DALAM ANGKA 2017. Jawa Tengah: Disporapar Jateng.
- Dinas Kepemudaan, O. D. (2016). DRAFT BUKU PARIWISATA JAWA TENGAH DALAM ANGKA 2016. Jawa Tengah: Disporapar Jateng.
- Widiarsih, Dwi & Reza Romanda. (2020). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Inflasi di Indonesia Tahun 2015-2019 dengan Pendekatan *Error Corection Model* (ECM). *Jurnal Akuntansi & Ekonomika*, 10(1), 119-128. <https://doi.org/10.37859/jae.v10i1.1917>
- Lesmana, I Gede Putu Yoga Lesmana & Putu Ayu Pramitha Purwanti. (2020). Penyerapan Tenaga Kerja pada Sektor Pariwisata di Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana*, 9(4), 843–872.
- Mumu, Nifel Elvis, Tri Oldy Rotinsulu, & Daisy S.M. Engka. (2020). Pengaruh Sektor Pariwisata terhadap Pertumbuhan Ekonomi dan Penyerapan Tenaga Kerja di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah*, 21(2), 1-16.
- Sukmana, I.W.K. Teja. (2016). Restaurant Revenue Management. *Academia*, 11(2), 159–167.
- Indah, Fathya Rizki, Ida Nuraini & Yunan Syaifullah. (2021). Pengaruh Sektor Pariwisata terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Provinsi Jawa Timur Tahun 2012-2018. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 5(2), 339–353. <https://doi.org/10.22219/jie.v5i2.14691>



- Saraji, Romi Putra. (2018). Dampak Industri Pariwisata terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(1), 61–70. <http://dx.doi.org/10.21093/at.v4i1.1266>
- Vijayanti, Aninda. (2015). Pengaruh Service Recovery dan Customer Emotions Terhadap Kepuasan Tamu di Grand Serela Setia Budhi Hotel Bandung. *Skripsi*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Widarjono, A. (2018). *EKONOMETRIKA: Pengantar dan Aplikasinya Disertai Panduan Eviews*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.