

**KUALITAS LAYANAN MALANG *CITY TOUR* (MACITO)
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH WISATAWAN
(Studi Kasus Pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota
Malang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

Khaulatur Rizkiya

22001091040



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS ISLAM MALANG
MALANG
2025**

RINGKASAN

Khaulatur Rizkiya, 22001091040, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, 2025, **“Kualitas Layanan Malang City Tour Dalam Meningkatkan Jumlah Wisatawan Di Kota Malang (Studi Kasus Pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang)”**, Dosen Pembimbing 1: Dr.Didik Supriyanto, S.Sos., M.Si, Dosen Pembimbing 2: Retno Wulan Sekarsari, S.AP., M.AP M.Pol.Sc.

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan Malang City Tour (MACITO) dan perannya dalam meningkatkan jumlah wisatawan di Kota Malang. Layanan ini dihadirkan sebagai bentuk inovasi transportasi publik berbasis pariwisata, sekaligus sarana edukatif yang memperkenalkan sejarah dan ikon kota. Keberadaan MACITO diharapkan dapat menjadi solusi atas keterbatasan akses transportasi wisata yang nyaman, aman, dan terjangkau. Namun, dalam praktiknya, efektivitas layanan ini belum sepenuhnya optimal, terlihat dari fluktuasi jumlah pengguna, persebaran informasi yang belum maksimal, dan beberapa kendala dalam operasional di lapangan.

Penelitian ini menggunakan *Grand Theory* Pelayanan Publik, di mana pelayanan publik didefinisikan sebagai upaya pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan bersama. Selain itu, digunakan *Middle Range Theory ServQual* dari Parasuraman dkk. yang mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data diperoleh dari informan yaitu petugas MACITO, wisatawan, dan pihak Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata (DISPORAPAR) Kota Malang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan MACITO cukup baik dalam beberapa aspek, seperti kenyamanan fisik bus dan keramahan petugas. Namun, masih ditemukan kendala, antara lain sistem pemesanan online yang masih dalam perbaikan, kurangnya promosi digital, serta kurangnya pelatihan pariwisata untuk petugas. Selain itu, faktor eksternal seperti cuaca dan hari libur turut memengaruhi efektivitas layanan. Temuan lainnya menunjukkan bahwa persepsi wisatawan terhadap MACITO umumnya positif, terutama dari kalangan pelajar dan mahasiswa karena layanan ini gratis, nyaman, dan edukatif. Meski demikian, harapan akan peningkatan fasilitas seperti halte yang lebih layak, informasi yang

lebih real-time di media sosial, serta variasi rute masih menjadi perhatian yang disampaikan langsung oleh pengguna layanan.

Dapat disimpulkan bahwa MACITO memiliki potensi sebagai daya tarik wisata transportasi, namun perlu penguatan dalam aspek manajerial, teknis, dan promosi. Saran bagi DISPORAPAR Kota Malang adalah mengembangkan sistem pemesanan online, menguatkan promosi digital, dan melakukan pelatihan rutin bagi petugas untuk meningkatkan profesionalitas pelayanan.

kata kunci: Kualitas Layanan, ServQual, MACITO, Pariwisata, Transportasi Publik



SUMMARY

Khaulatur Rizkiya, 22001091040, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, 2025, “Service Quality of Malang City Tour in Increasing the Number of Tourists in Malang City (Case Study at the Department of Youth, Sports, and Tourism of Malang City)”, Supervisor 1: Dr. Didik Supriyanto, S.Sos., M.Si, Supervisor 2: Retno Wulan Sekarsari, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc.

This study was conducted to evaluate the service quality of Malang City Tour (MACITO) and its role in increasing the number of tourists in Malang City. This service was introduced as an innovation in public transportation based on tourism, while also serving as an educational medium that highlights the city's history and landmarks. The presence of MACITO is expected to provide a solution to the limited access to safe, comfortable, and affordable tourist transportation. However, in practice, the effectiveness of this service has not been fully optimized, as seen from the fluctuating number of users, limited information dissemination, and several operational challenges in the field.

This research applies the Grand Theory of Public Service, where public service is defined as the government's effort to provide services to the community to meet collective needs. In addition, the study uses the Middle Range Theory of ServQual by Parasuraman et al., which measures service quality based on five main dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The method used is a descriptive qualitative approach, employing techniques such as interviews, observations, and documentation. Data were obtained from informants including MACITO officers, tourists, and representatives from the Department of Youth, Sports, and Tourism (DISPORAPAR) of Malang City. The findings show that the service quality of MACITO is generally good in several aspects, such as the physical comfort of the bus and the friendliness of the staff. However, there are still some issues, including a limited number of operational buses, a reservation system that is not fully digital, and a lack of tourism-related training for staff. In addition, external factors such as weather conditions and public holidays also affect service effectiveness. Other findings reveal that tourists' perceptions of MACITO are generally positive, especially among students who consider the service affordable, convenient, and educational. Nevertheless, users still expect improvements in facilities such as better bus stops, more up-to-date information on social media, and a wider variety of routes. It can be concluded that MACITO has great potential as a tourism transportation attraction but requires improvements in managerial, technical, and promotional aspects. Suggestions for DISPORAPAR Malang include increasing the number of operational buses, developing an online reservation system, and conducting regular training for staff to enhance service professionalism.

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Malang Raya, yang terletak di Provinsi Jawa Timur, merupakan kawasan dengan daya tarik wisata sejarah dan budaya yang menawan. Keindahan alam yang memukau berpadu dengan kekayaan sejarah serta warisan budaya, menjadikannya destinasi favorit bagi wisatawan. Wilayah ini mencakup Kota Malang, Kabupaten Malang, dan Kota Batu, yang dikenal memiliki beragam potensi wisata, termasuk wisata alam, kuliner, religi, budaya, sejarah, pendidikan, serta konsep wisata tematik (Fathony, et al., 2019). Para wisatawan dapat menikmati kunjungan ke museum dan galeri seni yang menampilkan karya seni lokal dan tradisional. Selain itu, pertunjukan seni tradisional seperti tari, musik, dan wayang kulit turut memperkaya wisata. Malang Raya juga menyimpan banyak situs bersejarah, mulai dari candi, bangunan peninggalan kolonial Belanda, hingga makam pahlawan nasional. Mengunjungi tempat-tempat ini memungkinkan wisatawan untuk menelusuri jejak sejarah dan memahami lebih dalam warisan budaya serta perjuangan bangsa Indonesia (Wijaya, Daya Negri, et al., 2023).

Kota Malang mendapat julukan Switzerland of Indonesia karena pernah dianggap memiliki tata kota terbaik di antara kota-kota di Hindia Belanda. Pariwisata di kota ini memiliki daya tarik tersendiri, didukung oleh keunggulan geografis serta keindahan alam di sekitarnya. Kota Malang diuntungkan oleh keberadaan destinasi wisata di wilayah terdekat, seperti Batu dengan agrowisatanya, pemandian Selecta, Songgoriti, serta situs-situs purbakala

peninggalan Kerajaan Singosari. Di sektor perdagangan, Malang mengalami transformasi dari sekadar kota peristirahatan menjadi pusat wisata belanja. Selain itu, industri di Kota Malang juga berkembang pesat, mencakup sektor makanan, minuman, kerajinan, dan garmen. Salah satu industri yang cukup menonjol adalah kerajinan keramik di Dinoyo, yang telah mendapat tempat di kalangan pecinta keramik dalam negeri. Selain sebagai pusat wisata dan industri, Kota Malang juga dikenal sebagai kota pendidikan. Terdapat lima perguruan tinggi negeri di kota ini, yaitu Universitas Brawijaya, Universitas Negeri Malang, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Politeknik Negeri Malang, dan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Dengan jumlah mahasiswa yang besar, sektor pendidikan turut memberikan kontribusi ekonomi bagi masyarakat setempat melalui berbagai usaha seperti pemondokan, rumah makan, dan toko buku (Purnomowati, 2014).

Meskipun Malang Raya menawarkan beragam daya tarik wisata, aksesibilitas transportasi masih dapat ditingkatkan untuk mendukung mobilitas wisatawan. Kemacetan di beberapa area serta keterbatasan angkutan umum menjadi tantangan tersendiri dalam menjangkau berbagai destinasi. Dalam mendukung mobilitas masyarakat dan wisatawan, sistem transportasi di Kota Malang masih menghadapi tantangan, khususnya dalam aspek keamanan dan kenyamanan. Berdasarkan penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap angkutan umum di Kota Malang, keamanan menjadi faktor yang paling penting untuk dipertahankan dengan tingkat kepentingan sebesar 52,38%. Sementara itu, kenyamanan, dengan tingkat kepentingan sebesar 27,93%, masih perlu ditingkatkan guna memberikan

pelayanan yang lebih baik bagi pengguna transportasi umum. Oleh karena itu, pengembangan sistem transportasi yang lebih aman dan nyaman dapat menjadi solusi strategis dalam meningkatkan jumlah wisatawan serta mendukung mobilitas mereka di Malang Raya (Bakhtiar, 2018). Oleh karena itu, pengembangan sistem transportasi yang lebih nyaman dan terintegrasi dapat menjadi solusi untuk meningkatkan jumlah perjalanan wisatawan di kawasan ini.

Sebagai upaya meningkatkan jumlah wisatawan di Kota Malang, pemerintah Kota Malang meluncurkan Malang City Tour (MACITO), sebuah layanan bus wisata gratis yang tidak hanya berfungsi sebagai moda transportasi, tetapi juga menjadi daya tarik wisata itu sendiri. Bus Malang City Tour (MACITO) dirancang dengan konsep heritage yang unik, memberikan pengalaman berkeliling kota dengan nuansa klasik yang estetik. Sejak mulai beroperasi pada 1 Juni 2022, Malang City Tour (MACITO) telah menjadi alternatif transportasi yang menyenangkan bagi wisatawan yang ingin menikmati keindahan Kota Malang serta mempelajari sejarahnya. Selama perjalanan, penumpang akan mendapatkan informasi mengenai tempat-tempat bersejarah yang dilewati, seperti Alun-Alun Tugu, Ijen Boulevard, Kampung Kayutangan Heritage, hingga Stasiun Kota Malang. (HaiMalang.com, 2024).

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Bus MACITO

NO	BULAN	WISNUS		WISMAN		TOTAL
		L	P	L	P	
1.	Januari	231	447	1	1	680
2.	Februari	904	2187	22	29	3142
3.	Maret	93	273	0	0	366

Sumber : Data DISPORAPAR (2025)

Berdasarkan data yang terlihat di Tabel 1.1 jumlah pengguna Bus MACITO kunjungan hingga bulan Maret 2025, terlihat adanya fluktuasi jumlah penumpang baik dari wisatawan nusantara (wisnus) maupun wisatawan mancanegara (wisman). Pada bulan Januari 2025, total penumpang mencapai 680 orang, yang didominasi oleh wisatawan nusantara (231 laki-laki dan 447 perempuan), sementara kunjungan wisatawan mancanegara masih sangat rendah (masing-masing 1 orang laki-laki dan perempuan). Kemudian, terjadi lonjakan signifikan pada bulan Februari 2025 dengan total 3.142 penumpang. Wisatawan nusantara meningkat tajam, khususnya dari kalangan perempuan (2.187 orang), sedangkan wisatawan mancanegara juga mengalami peningkatan, yakni 22 laki-laki dan 29 perempuan. Lonjakan ini kemungkinan besar terjadi karena momen liburan panjang atau kegiatan pariwisata yang sedang tinggi.

Namun, pada bulan Maret 2025, jumlah kunjungan menurun drastis menjadi 366 orang. Wisatawan mancanegara tidak tercatat sama sekali, dan kunjungan wisnus pun menurun tajam (93 laki-laki dan 273 perempuan). Penurunan ini bisa jadi disebabkan oleh faktor non-musim liburan, cuaca, atau promosi yang menurun. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa kunjungan ke layanan bus wisata MACITO sangat dipengaruhi oleh waktu dan momentum tertentu, serta menunjukkan bahwa wisatawan nusantara (khususnya perempuan) merupakan pengguna dominan layanan ini.

Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Bus MACITO yang dikelola oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota Malang dirancang untuk memastikan kelancaran, keamanan, serta kenyamanan pengalaman wisata berbasis

transportasi publik ini. Untuk layanan on the spot, penumpang diwajibkan hadir maksimal 30 menit sebelum jadwal keberangkatan, dan harus tertib mengantri di area yang telah disediakan. Petugas akan memberikan arahan serta mengatur proses naik bus. Lokasi keberangkatan berbeda sesuai hari: pada hari Senin hingga Kamis, bus berangkat dari Stadion Gajayana, sedangkan pada akhir pekan (Sabtu dan Minggu) dari area Tarekot, belakang Balai Kota Malang. Jadwal operasional pun menyesuaikan; hari kerja memiliki empat jadwal perjalanan, sementara akhir pekan hanya dua trip, dengan setiap putaran berdurasi sekitar 40 menit dan tidak berhenti di titik wisata.

Gambar 1.1 SOP Bus MACITO On The Spot



Sumber : DISPORAPAR, 2025

Bus MACITO memiliki 5 jenis armada, yakni bus merah dan biru, ungu, hijau muda dan hijau toska. Dengan kapasitas maksimal bervariasi untuk penumpang dewasa dan anak-anak. Setiap trip hanya diberangkatkan jika jumlah penumpang mencapai minimal 10 orang. Untuk menjaga profesionalitas layanan, penumpang dilarang memberikan tip dalam bentuk apa pun kepada petugas. Selain itu, operasional bus akan dihentikan jika terjadi cuaca ekstrem, seperti hujan lebat, petir, atau angin kencang, serta saat ada agenda pemerintah kota, hari libur nasional, cuti bersama, atau kondisi darurat.

Gambar 1.2 Armada Bus MACITO

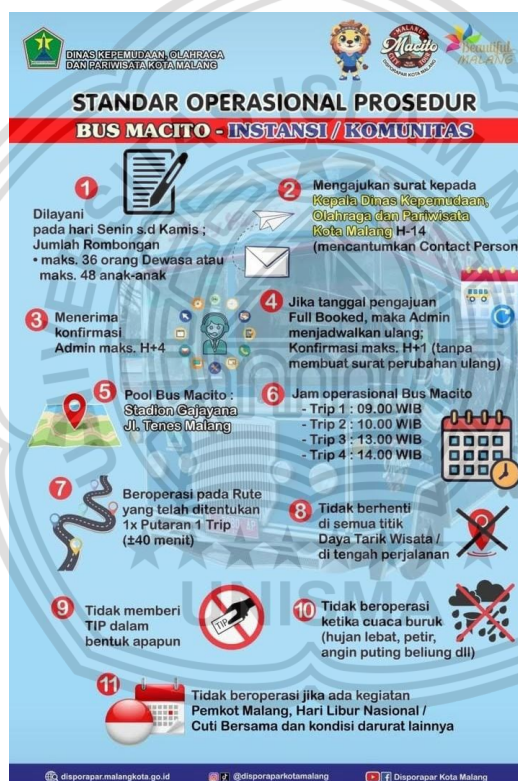


Sumber : Arsip DISPORAPAR, 2025

Sementara itu, untuk layanan instansi atau komunitas, operasional hanya tersedia pada hari kerja (Senin hingga Kamis), dengan kapasitas maksimal 36 orang dewasa atau 48 anak-anak. Pengajuan harus dilakukan minimal 14 hari sebelum hari pelaksanaan melalui surat resmi kepada Kepala Dinas DISPORAPAR Kota Malang, disertai kontak penanggung jawab. Konfirmasi akan diberikan maksimal empat hari kerja setelah pengajuan. Jika kuota penuh, jadwal akan dijadwalkan ulang dan konfirmasi

ulang dapat dilakukan tanpa surat baru. Titik keberangkatan dan jadwal tetap mengikuti ketentuan umum, serta seluruh aturan seperti larangan pemberian tip, pembatalan akibat cuaca buruk, dan larangan berhenti di titik wisata tetap diberlakukan. SOP ini menunjukkan upaya pemerintah kota dalam menata layanan wisata publik yang profesional, aman, dan terstandarisasi.

Gambar 1.3 SOP untuk Instansi/Komunitas



Sumber : DISPORAPAR, 2025

Meskipun Malang City Tour (MACITO) telah beroperasi sebagai salah satu fasilitas transportasi wisata di Kota Malang, belum ada jaminan bahwa layanan ini benar-benar efektif dalam meningkatkan jumlah wisatawan. Sebagai layanan bus wisata gratis yang disediakan oleh

pemerintah Kota Malang, Malang City Tour (MACITO) diharapkan dapat mempermudah mobilitas wisatawan, memperkenalkan ikon-ikon kota, serta meningkatkan daya tarik wisata Malang secara keseluruhan. Namun, dalam praktiknya, efektivitas layanan ini masih perlu dikaji lebih lanjut, terutama terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk memahami kualitas layanan yang diberikan oleh Malang City Tour (MACITO), evaluasi akan dilakukan dengan menggunakan model ServQual yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Model ServQual adalah salah satu alat utama dalam evaluasi kualitas pelayanan. Model ini mengukur kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Dalam konteks pelayanan publik, ServQual dapat digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan oleh pemerintah (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Kualitas pelayanan mencakup lima dimensi utama yakni : Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Kepastian (assurance), Empati (empathy), Berwujud (tangibles) (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). Dimensi-dimensi ini menjadi dasar dalam penilaian kualitas pelayanan public.

Wawancara pra-penelitian yang dilakukan terhadap petugas MACITO pada tanggal 17 Maret 2025 dan pengguna layanan pada tanggal 20 Maret 2025 mengungkapkan adanya beberapa area yang berpotensi untuk ditingkatkan dalam penyelenggaraan layanan wisata ini. Petugas menyebut bahwa “*belum ada pelatihan formal terkait pariwisata, hanya pertemuan rutin sebagai masa transisi*”,

yang menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia masih memiliki ruang untuk dikembangkan. Selain itu, sistem pemesanan “masih dilakukan secara langsung (*on the spot*), sementara sistem online masih dalam tahap integrasi”, yang menandakan adanya proses transisi menuju digitalisasi layanan. Dari sisi pengguna, terdapat harapan akan informasi yang lebih real-time di media sosial dan kemudahan saat melakukan pemesanan, sebagaimana disampaikan salah satu informan bahwa “*informasi di media sosial kadang tidak update, dan booking-nya susah kalau rame*”. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji secara lebih mendalam kualitas layanan MACITO agar sejalan dengan kebutuhan dan harapan pengguna, sekaligus mendukung pengembangan wisata berbasis pelayanan publik yang berkelanjutan.

Penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan gambaran objektif mengenai kualitas layanan Malang City Tour (MACITO) berdasarkan pengalaman langsung wisatawan. Dengan melakukan evaluasi berbasis indikator layanan publik, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada peningkatan layanan Malang City Tour (MACITO) tetapi juga dapat menjadi rekomendasi bagi DISPORAPAR (Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata) Kota Malang dalam merancang kebijakan transportasi wisata yang lebih efektif. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan sektor pariwisata Kota Malang, khususnya dalam menciptakan sistem transportasi yang nyaman, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan wisatawan.

Berdasarkan konteks permasalahan diatas, maka penulis mengajukan skripsi berjudul **“Kualitas Layanan Malang City Tour Dalam Meningkatkan Jumlah Wisatawan Di Kota Malang (Studi Kasus Pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang)”**.

B. Permasalahan

Sesuai dengan yang dijelaskan pada latar belakang tersebut, maka terdapat beberapa rumusan masalah yang perlu dibahas dalam penelitian ini, berikut rumusan masalahnya

1. Bagaimana kualitas layanan Malang City Tour (MACITO) yang dikelola oleh DISPORAPAR (Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata) dalam meningkatkan jumlah wisatawan di Kota Malang ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat layanan Malang City Tour (MACITO) yang dikelola oleh DISPORAPAR (Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata) ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai Rumusan Masalah yang akan dibahas, terdapat Tujuan diadakannya penelitian yang harus diketahui. Berikut Tujuan Penelitian

1. Mendiskripsikan kualitas layanan Malang City Tour (MACITO) yang dikelola oleh DISPORAPAR (Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata) dalam meningkatkan jumlah wisatawan di Kota Malang.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat layanan Malang City Tour (MACITO) yang dikelola oleh DISPORAPAR (Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian mengenai kualitas layanan transportasi publik dalam sektor pariwisata. Dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan (keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan berwujud), penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai pelayanan publik berbasis wisata.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi DISPORAPAR (Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata) Kota Malang

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi DISPORAPAR (Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata) dalam meningkatkan layanan Malang City Tour (MACITO) .

- b) Bagi Wisatawan

Penelitian ini dapat membantu wisatawan memahami kualitas layanan Malang City Tour (MACITO) , sehingga mereka dapat memiliki ekspektasi yang lebih jelas dan memberikan masukan untuk perbaikan layanan.

- c) Bagi Pengelola Pariwisata

Penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi pemangku kepentingan pariwisata di Kota Malang untuk meningkatkan pelayanan layanan public terutama bagi wisatawan.

E. Sistematika Penulisan

Tabel 1. 2 Sistematika Penulisan

SUB BAB	PENJELASAN
BAB I PENDAHULUAN	Pada Bab I Pendahuluan ini menjelaskan latar belakang permasalahan terkait layanan MACITO, termasuk pentingnya transportasi wisata yang berkualitas dalam menunjang pengalaman wisatawan di Kota Malang. Selain itu, dijelaskan rumusan masalah yang berfokus pada evaluasi kualitas layanan MACITO berdasarkan framework Servqual. Tujuan penelitian mencakup analisis lima dimensi kualitas layanan MACITO serta manfaat penelitian bagi pengelola transportasi wisata dan masyarakat. Bagian akhir dari bab ini menjelaskan sistematika penulisan untuk memberikan gambaran isi penelitian secara keseluruhan.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Pada Bab II Tinjau Pustaka menyajikan kajian pustaka yang relevan sebagai dasar penelitian, termasuk teori dan penelitian terdahulu terkait evaluasi layanan transportasi wisata. Kajian ini mencakup Teori Pelayanan Publik sebagai grand theory, yang menjelaskan pentingnya penyediaan layanan transportasi wisata berkualitas oleh pemerintah. Selanjutnya, Teori Kualitas Layanan (servqual) sebagai middle-range theory digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan MACITO berdasarkan lima dimensinya. Kemudian, Teori Transportasi Publik dalam Pariwisata sebagai applied theory membahas bagaimana transportasi wisata berkontribusi terhadap pengalaman wisatawan di destinasi. Dibahas juga konsep transportasi wisata, pentingnya pelayanan publik dalam sektor pariwisata, serta keunikan layanan MACITO sebagai bus wisata gratis di Kota Malang. Bab ini juga mencakup novelty penelitian, yaitu bagaimana evaluasi kualitas layanan MACITO dibandingkan dengan penelitian sebelumnya.
BAB III METODE PENELITIAN	Pada Bab III Metode Penelitian menjelaskan pendekatan penelitian yang digunakan, yaitu penelitian kualitatif deskriptif dengan metode wawancara dan observasi. Fokus penelitian terletak pada evaluasi kualitas layanan MACITO berdasarkan lima dimensi Servqual. Lokasi penelitian dilakukan di Terminal MACITO sekitar Museum Musik Indonesia, sebagai titik strategis bertemunya petugas dan pengguna layanan. Sumber data terdiri dari data primer melalui wawancara dengan petugas MACITO dan pengguna layanan, serta data sekunder dari dokumentasi dan kebijakan terkait. Pengumpulan data dilakukan melalui

	wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Instrumen penelitian meliputi pedoman wawancara berdasarkan lima dimensi Servqual. Teknik analisis data menggunakan teori Miles, Huberman. dan Saldana (2014) yang menganalisis data menggunakan tiga langkah: data condensation (kondensasi data), data display (menyajikan data), dan conclusion drawing and verification (menarik simpulan atau verifikasi).
BAB IV GAMBARAN SETTING PENELTIAN	Pada Bab IV Gambaran Setting Penelitian menjelaskan latar belakang dan kondisi lokasi penelitian, yaitu Terminal MACITO di sekitar Museum Musik Indonesia sebagai pusat aktivitas bus wisata MACITO. Selain itu, dijelaskan pula kondisi umum layanan MACITO, termasuk jadwal operasional, rute perjalanan, jumlah armada, serta peran petugas dalam menjalankan layanan. Gambaran demografi wisatawan dan masyarakat pengguna layanan juga dijelaskan untuk memberikan konteks penelitian.
BAB V TEMUAN- TEMUAN PENELITIAN	Pada Bab V Temuan-temuan Penelitian menyajikan hasil penelitian berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan di lokasi penelitian. Temuan mencakup pengalaman pengguna dalam menggunakan MACITO, efektivitas sosialisasi layanan kepada masyarakat, kendala yang dihadapi dalam operasional, serta respons petugas terhadap keluhan atau pertanyaan wisatawan. Setiap temuan dianalisis berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles).
BAB VI PEMBAHASAN DAN TEMUAN PENELITIAN	Pada Bab VI Pembahasan dan Temuan Penelitian membahas lebih lanjut hasil temuan penelitian dengan mengaitkannya pada teori dan konsep yang telah dibahas dalam tinjauan pustaka. Analisis dilakukan dengan membandingkan kondisi di lapangan dengan standar kualitas layanan transportasi wisata. Pembahasan berfokus pada kekuatan dan kelemahan layanan MACITO dalam memenuhi lima dimensi Servqual. Hasil analisis ini digunakan untuk memberikan rekomendasi kepada pengelola MACITO agar dapat meningkatkan kualitas layanan mereka.
BAB VII PENUTUP	Pada Bab VII Penutup berisi kesimpulan dari penelitian yang merangkum kualitas layanan MACITO berdasarkan framework Servqual. Kesimpulan menjawab rumusan masalah dan menunjukkan aspek mana yang sudah baik serta aspek mana yang perlu diperbaiki. Selain itu, diberikan saran bagi Dinas Perhubungan Kota Malang dan pengelola MACITO untuk meningkatkan efektivitas

	layanan, serta rekomendasi bagi penelitian selanjutnya agar dapat mengembangkan kajian yang lebih mendalam terkait transportasi wisata di Kota Malang.
--	--

Sumber : Data yang diolah Peneliti Tahun 2025



BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan data yang diperoleh oleh penelitian dan penjelasan yang telah dipaparkan pada pembahasan diatas terkait kualitas layanan malang city tour dalam meningkatkan jumlah wisatawan Di Kota Malang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan Malang City Tour yang dikelola oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata (DISPORAPAR) Kota Malang dinilai cukup baik dan berperan dalam meningkatkan jumlah wisatawan di Kota Malang. Hal ini terlihat dari berbagai aspek layanan yang mendukung kenyamanan dan kepuasan wisatawan, seperti kebersihan dan kenyamanan armada, ketepatan jadwal keberangkatan, serta keramahan dan sikap informatif dari petugas. Penggunaan armada bergaya *heritage* juga memberikan nilai tambah estetika dan edukasi budaya bagi wisatawan. Meskipun demikian, beberapa aspek seperti sistem pemesanan yang masih manual, kurangnya promosi digital masih perlu ditingkatkan agar layanan MACITO dapat menjangkau lebih banyak wisatawan secara luas dan efisien.
2. Faktor pendukung layanan MACITO meliputi konsep wisata gratis keliling kota dengan armada bernuansa khas, antusiasme dari wisatawan lokal dan luar daerah, serta dukungan anggaran dan regulasi dari DISPORAPAR Kota Malang. Sementara itu, faktor penghambatnya adalah belum optimalnya sistem reservasi daring, kurangnya promosi digital, serta belum adanya

pelatihan khusus untuk peningkatan kualitas SDM layanan wisata. Kendala-kendala ini dapat menghambat potensi maksimal layanan MACITO sebagai daya tarik wisata perkotaan, dan memerlukan perhatian dari pihak pengelola agar dapat diatasi melalui inovasi dan pengembangan layanan secara berkelanjutan.

B. Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. DISPORAPAR disarankan untuk memperluas jam operasional, terutama pada akhir pekan atau musim liburan, untuk mengantisipasi lonjakan wisatawan.
2. Perlu dilakukan pelatihan formal dan berkala bagi petugas MACITO, khususnya dalam bidang pelayanan pariwisata, komunikasi publik, dan pemanduan wisata agar pelayanan lebih profesional.
3. Sistem reservasi online perlu segera diselesaikan dan disosialisasikan secara luas. Ini akan mempermudah wisatawan dalam merencanakan perjalanan dan mengurangi antrean.
4. DISPORAPAR perlu memperkuat promosi MACITO melalui media sosial, situs resmi, dan bekerja sama dengan komunitas pariwisata atau agen travel untuk meningkatkan visibilitas layanan ini.
5. DISPORAPAR Disarankan agar fasilitas antre di lokasi pemberangkatan, khususnya di area Taman Rekreasi Kota Malang (TAREKOT) ditata dan ditingkatkan kenyamanannya. Hal ini penting untuk menciptakan

pengalaman yang lebih tertib, aman, dan nyaman bagi wisatawan yang menunggu giliran naik MACITO.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Cohen, E. (2020). *Contemporary tourism: Diversity and change*. Routledge.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2020). *Marketing for Hospitality and Tourism* (8th ed.). Pearson.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ancarani, F., & Costabile, M. (2014). *Marketing management* 14/e. Pearson.
- Amstrong, G. (2012). Philip, kotler. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexalnder Sindoro Dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) DISPORAPAR Kota Malang Tahun 2022. (2022). Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota Malang.
- Moleong, L. J., & Surjaman, T. (1989). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remadja Karya. Bandung.
- Murphy, P. E. (2020). *Tourism: A community approach*. Routledge.
- Nasution, D. R. S. (1996). *Metode penelitian naturalistik kualitatif*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Kota Malang. (2023). *Buku III: Ringkasan Master Plan Smart City Kota Malang 2022–2031*. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.
- Sugiyono, P. D. (2010). *Metode Peneliian. Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Perss, 74.
- Sustainable Travel International. (2019). *The role of sustainable tourism in promoting inclusive development*.
- Swarbrooke, J., & Horner, S. (2020). *Consumer Behaviour in Tourism* (4th ed.). Routledge.
- Tjiptono, F. (2007). *Service, quality satisfaction*.

Artikel Ilmiah/Skripsi

- Abubakar, A., & Siregar, A. N. (2010). Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian Dan Kepuasan Petani Dalam Penanganan Dan Pengolahan Hasil Ubi Jalar (*Ipomoea batatas* L.). *Jurnal Penyuluhan Pertanian*, 5(1), 2–15.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- 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.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589–1602.
- Arikunto, S. (2010). Arikunto, Suharsimi (2010) “Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktek.” PB. PPSI.
- Azizah, N., Wulandari, S., & Pramono, R. (2023). Kualitas pelayanan MACITO dan dampaknya terhadap kepuasan wisatawan di Kota Malang. *Jurnal Pariwisata dan Perkotaan*, 5(2), 115–129. <https://doi.org/10.1234/jpp.2023.0520115>
- 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, 301–316. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2019.11.006>
- Faisal, S. (1990). *Penelitian Kualitatif: Dasar-dasar dan aplikasi*. Ya3.
- 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.
- 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.
- 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>
- Hutasoit, M. (2011). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

- 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.
- 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.
- 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.
- McKercher, B. (2019). *Cultural tourism: The partnership between tourism and cultural heritage management*. Routledge
- Miles, H., & Huberman, A. M. (2020). Saldana.(2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. New York: Sage Publications, Inc.

- Mirnasari, R. M., & Suaedi, F. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- 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.
- Muliani, B., & Tukiman, T. (2024). Evaluasi Kualitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung: Sebuah Pendekatan Kuantitatif. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 1–17.
- Mulyadi, L., Fathony, B., & Priskasari, E. (2021). Potential Analysis Affecting Tourist Interest For Visiting Kayutangan Heritage Village in Malang City East Java–Indonesia. *Educational Research (IJMCER)*, 3(3), 128–139.
- Novitasari, E., & Prakoso, B. S. (2016). Kualitas Pelayanan Bus Tingkat Wisata City Tour Jakarta sebagai Transportasi Khusus Pariwisata di Kota Jakarta. *Jurnal Bumi Indonesia*, 5(3).
- Nuraini, I., & Prasetyo, H. (2022). Pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan pengguna transportasi wisata di Malang. *Jurnal Transportasi Pariwisata*, 4(1), 67–79. <https://doi.org/10.5678/jtp.2022.041067>
- 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.
- Pineda, V. S., & Smith, L. E. (2020). Inclusive Design and Disability in Public Services: Best Practices and Implementation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(1), 44–58. <https://doi.org/10.1093/jopart/muz027>

- Pineda, V. S., & Smith, R. O. (2020). "Inclusive Transportation: A Framework for Accessible and Equitable Mobility." *Journal of Transport & Health*, 16, 100817. <https://doi.org/10.1016/j.jth.2019.100817>
- Pitana, I. G. (2009). Pariwisata sebagai wahana pendidikan: Konsep dan implementasi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 13(1), 22–35.
- Pizam, A. (2020). *International Encyclopedia of Hospitality Management* (2nd ed.). Routledge.
- Purnama, S., Wulandari, T., & Hidayat, M. (2021). Potensi Rute Wisata Bersejarah dalam Meningkatkan Daya Tarik Wisata Kota. *Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 12(2), 21-31.
- Purnomo, A. (2022). Partisipasi masyarakat dalam pengembangan layanan pariwisata berbasis transportasi di daerah perkotaan. *Jurnal Pengembangan Daerah*, 8(1), 23–35. <https://doi.org/10.25077/jpd.v8n1.2022.23-35>
- Purnomowati, W. (2014). Konsep smart city dan pengembangan pariwisata di kota malang. *Jurnal JIBEKA*, 8(1).
- Putra, M., Haris, T., & Surya, I. (2020). Efektivitas Sistem Reservasi Mobile dalam Layanan Wisata Kota. *Jurnal Teknologi dan Inovasi*, 5(3), 123-134.
- Qutaishat, F. T. (2013). Users' perceptions towards website quality and its effect on intention to use e-government services in Jordan. *International Business Research*, 6(1), 97.
- Ramadhani, F., & Supriyanto, E. (2023). Tantangan koordinasi antar-instansi dalam pengelolaan layanan transportasi wisata di Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(3), 110–122. <https://doi.org/10.25077/jap.v14n3.2023.110-122>
- Richards, G., & Wilson, J. (2020). The Changing Nature of Youth Travel: Motivations and Experiences. In *Youth Tourism* (pp. 10–28). Routledge.
- Safira, R., Sari, Y., & Lestari, P. (2023). Dampak Transportasi Wisata Berbasis Komunitas terhadap Perekonomian Lokal. *Jurnal Ekonomi Pariwisata*, 7(2), 85-94.
- Saldaña, J. (2021). *The coding manual for qualitative researchers*.

- Santi, R. (2015). Analisis Kepuasan Wisatawan terhadap Layanan Bus MACITO di Kota Malang [Skripsi, Universitas Brawijaya].
- Setiawan, M.I., Pradana, M., & Rizky, F. (2021). Digitalisasi Layanan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Pariwisata Kota. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Universitas Brawijaya, Vol. 9(2).
- Setyoningrum, A. (2020). EVALUASI KUALITAS LAYANAN JASA TRANSPORTASI PT KERETA API INDONESIA PADA KERETA KELAS EKSEKUTIF LODAYA SKRIPSI Oleh.
- Sharma, A., Thomas, A., & Paul, J. (2019). Reviving tourism industry post-COVID-19: A resilience-based framework. *Tourism Management Perspectives*, 37, 100786.
- Sigala, M. (2020). Social media and customer engagement in the context of COVID-19 crisis. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102642.
- Sulaiman, A., Yuliana, S., & Wijayanto, S. (2021). Green Tourism dan Pariwisata Berkelanjutan di Indonesia. *Jurnal Ekologi dan Lingkungan*, 14(1), 58-69.
- Tjoanoto, M. T. (2013). Pengaruh service quality terhadap customer satisfaction di restoran Jade Imperial. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(1).
- Wahyuni, T., & Suprpti, D. (2021). Sinergi pemerintah dan swasta dalam pengembangan pariwisata kota: Studi kasus Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(3), 221–235. <https://doi.org/10.24843/JAP.2021.v15.i3.p221>
- Waiba, P. S., & Chopel, T. (2019). Efficacy of City Bus Service in Thimphu Thromde Service and Service Need Assessment. *Bhutan Journal of Research and Development*, 8(1), 34–46.
- Wibowo, T., & Nugroho, A. (2022). Strategi Smart Branding dalam Penguatan Daya Tarik Wisata Perkotaan: Studi Kasus MACITO di Kota Malang. *Jurnal Komunikasi Pemasaran*, 11(1), 45–59. <https://doi.org/10.31000/jkp.v11i1.2022>

- Widjaja, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Wisata terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan Domestik. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 11(2), 76–85. <https://doi.org/10.24843/jmp.2023.v11.i2.p07>
- Wiersma, W. (1976). *Research methods in education*. Routledge.
- Wijaya, D. N., Lutfi, I., Hudiyanto, R., Wahyudi, D. Y., & Ariska, F. (2023). Daya tarik wisata sejarah budaya di Malang Raya. *Historiography: Journal of Indonesian History and Education*, 2, 401–410.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2017). *Understanding service consumers*. World Scientific Publishing Company.
- Xie, K. L., Zhang, Z., & Zhang, M. (2020). The business value of online consumer reviews and management response to hotel performance. *International Journal of Hospitality Management*, 85, 102360.
- Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088–1095.
- Yuen, K. F., & Thai, V. Van. (2015). Service quality and customer satisfaction in liner shipping. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 7(2/3), 170–183.
- Yuliana, D., & Hadi, K. (2021). Perbandingan Layanan Transportasi Wisata di Kota-kota Besar di Indonesia. *Jurnal Studi Pariwisata*, 8(4), 101-112.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zeng, B., & Gerritsen, R. (2020). What do we know about social media in tourism? A review. *Tourism Management Perspectives*, 10, 27–36.

Website

- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang. (2023). *Dokumentasi Rute dan Narasi Edukasi MACITO*. Malang: Disbudpar.
- Dinas Perhubungan Kota Malang. (2022). *Laporan Operasional Layanan MACITO Tahun 2022*. Pemerintah Kota Malang.

Dinas Perhubungan Kota Malang. (2023). Statistik Jumlah Penumpang MACITO Tahun 2023. Pemerintah Kota Malang.

DISPORAPAR Kota Malang. (2024). Laporan kinerja tahunan 2024. Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang.

DISPORAPAR Kota Malang. (2025). Strategi promosi dan pengelolaan layanan MACITO. Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang.

Hai Malang. (2024). MACITO: Bus Wisata Kota Malang.
<https://www.haimalang.com>.

Jatim Times. (2025, Januari 10). Aturan terbaru naik MACITO di Kota Malang: Kapasitas dibatasi dan pendaftaran minimal 14 hari sebelumnya.
<https://jatimtimes.com/>

Jemari Organizer. (2023). Gratis. Keliling Malang Naik Bus Macito.
<https://www.jemari-organizer.com/single-post/gratis-keliling-malang-naik-bus-macito>

Kemp, S. (2023). Digital 2023: Indonesia. We Are Social & Hootsuite.
<https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia>

Unldang-Undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataa.

