

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L. D., Doeranto, P., & Iksari, D. M. 2015. Analisis persepsi konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. *Jurnal Industri*. 4(2):74-81.
- Amalia, F. R., T. Wijayanti, & N. S. Rahayu. 2019. Pemetaan dan peningkatan kualitas layanan jasa wisata Pantai Cemara Banyuwangi. *Journal of Tourism and Creativity* 2(2): 178-188.
- Arambewela, R & J. Hall. 2006. *A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL*. *Journal of Services Research* 6:141-16.
- Ardiyanto, M. A., & M. Tabrani. 2018. Pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien (studi pada Rumah Sakit Umum Kardinah Tegal). *Multiplier: Jurnal Magister Manajemen* 3(1).
- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryal, K. P., P. Chaudhary, S. Pandit, & G. Sharma. 2009. *Consumers' willingness to pay for organic products: a case from Kathmandu Valley*. *The Journal of Agriculture and Environment* 10: 12.
- Bencsik, A, G. Horváth-Csikós, & J. Tímea. 2016. *Y and Z generations at workplaces*. *Journal of Competitiveness* 8(3): 92.
- Boediono & W. Koster. 2008. *Teori dan Aplikasi Statistika dan Probabilitas*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Budi, S. A., S. Muchsin, & R. W. Sekarsari. 2020. Dampak sosial ekonomi pengembangan kawasan destinasi agrowisata petik jeruk (studi kasus di Desa Selorejo Kecamatan Dau Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik* 14(5):48-54.
- Christanti, D. A. I. 2016. *Kualitas pelayanan agrowisata di Desa Wisata Pentingsari, Kecamatan Cangkringan, Kabupaten Sleman*. Skripsi. Fakultas Pertanian. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Dewi, S. K., I. Analisa, & W. Amardan. 2019. Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan dengan Metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Indeks Potential Gain in Customer Value* (PGCV). *Seminar Nasional dan Teknologi Rekayasa (SENTRA)* 4: 64.
- Djuwita, P. 2017. Pembinaan etika sopan santun peserta didik kelas v melalui pembelajaran pendidikan kewarganegaraan di Sekolah Dasar nomor 45 Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Guru Sekolah Dasar* 10(1): 27-36.
- Faikar, A. I. 2020. *Tingkat Kepuasan Pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi*. Skripsi. Fakultas Pertanian. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Fatimah, M., H. Irianto, & R. K. Adi. 2018. Evaluasi strategi bauran pemasaran di Agrowisata Amanah Karangpandan, Kabupaten Karanganyar dengan metode

Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI).
AGRISTA 6(3): 103-106.

- Firmansyah, F. A. 2019. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Firdian, E. Surachman & P. B. Santoso. 2012. Aplikasi metode SERVQUAL dan *six sigma* dalam menganalisis kualitas layanan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang. *Jurnal Iprekas -Ilmu Pengetahuan & Rekayasa* 13(3): 52.
- Fitria, N. A. & E. Yuliati. 2020. *Analysis of the effect of employee service on customer satisfaction and wom intention at casual dining restaurants in Jakarta. The Journal of Technology and Science* 31(1): 92-96.
- Ganestyani, I. A., Jamhari, & Masyhuri. 2019. *The strategy of improving agritourism service at Setiya Aji flower farm by using IPA-KANO approach. Journal Of Applied Management* 17(2): 221-222.
- Gandhy, A., M. Chang, & S. Rahmi. 2019. *Service Quality and customer satisfaction in the apiculture-based agritourism. Jurnal Organisasi dan Manajemen* 15(2): 153-165.
- Ghauri, P. & K. Gronhaug. 2005. *Research Methods in Business Studies* 3rd ed. Harlow, FT/Prentice Hall.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Glover, P. 2010. *Generation y's future tourism demand: some opportunities and challenges*. In C. International, P. Benckendorff, G. Moscardo, & D. Pendergast (Eds.), *Tourism and Generation Y* (pp. 155-163). United Kingdom: MPG Books Group.
- Guler, K. 2016. *Simulating Visitor Behavior*. Cambridge Scholars Publishing, United Kingdom.
- Handayani, S. M., L. R. Waluyati, & J. H. Mulyo. 2020. *Consumer satisfaction on wetland rice agro-tourism in Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* 518(1): 1-9.
- Hartono, J. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : BPFE.
- Hidayatullah, H. R., & M. F. Sufa. 2022. *Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus: Tempat Pengelolaan Wisata Pemandian Air Panas Tirta Husada)*. Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Huang, Y. C., & J. F., Petrick. 2010. *Generation y's travel behaviours: a comparison with baby boomers and generation x*. In C. International, P. Benckendorff, G. Moscardo, & D. Pendergast (Eds.), *Tourism and Generation Y* (pp. 27-37). United Kingdom: MPG Books Group.

- Jacobis, R. 2013. Faktor-faktor kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta jamkesmas di BLU RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 1:4.
- Kader, A. & D. A. Radjak. 2019. Pembangunan ekonomi masyarakat melalui agrowisata. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik* 2(1): 67–79.
- Keliwar, S. & A. Nurcahyo. 2015. Motivasi dan persepsi pengunjung terhadap obyek wisata desa budaya pampang di Samarinda. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure* 12(2): 10-27.
- Kim, W. G., C. Y. N. Ng, & Y. S. Kim. 2009. *Influence of institutional DINESERV on customer satisfaction, return intention, and word-of-mouth. International Journal of Hospitality Management* 28(1): 10-17.
- Kotler, P., & K. L. Keller. 2009. *Marketing Management, Thirteenth Edition* (Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas, alih bahasa : Bob Sabran). Jakarta : PT. Erlangga.
- Kotler, P., & K. L. Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & G. Armstrong. 2004. *Principles of Marketing* (Dasar-dasar Pemasaran, alih bahasa : Alexander Sindoro). Edisi ke-9. Jakarta : PT Indeks.
- Kotler, P. 1994. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, alih bahasa : Ancella Anitawati Hermawan. Jakarta. Salemba Empat.
- Kotler, P. 1993. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Alih bahasa Adi Zakaria. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Kristanto, V. H. 2018. *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*. Penerbit Deepublish, Yogyakarta.
- Kulas, J. T., & A. A., Stachowski. 2009. *Middle category endorsement in odd-numbered Likert response scales: associated item characteristics, cognitive demands, and preferred meanings. Journal of Research in Personality* 43(3): 489-493.
- Kusuma, C. S. D. 2019. MICE-Masa Depan Bisnis Pariwisata Indonesia. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi* 16(2): 52-62.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Majidah, Z., S. Sukidin, & W. Hartanto. 2021. Peran Sektor Pertanian Dalam Pembangunan Ekonomi Kabupaten Jember (Ditinjau dari Aspek PDRB, Penyerapan Tenaga Kerja, dan Indeks Harga Konsumen). *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial* 15(1): 97-102.
- Maryono, M., B. Agam, & O. N. Sigiyo. 2021. Analisis kepuasan wisatawan terhadap Pantai Bahari Jawai di Kabupaten Sambas. *Papalele: Jurnal Penelitian Sosial Ekonomi Perikanan dan Kelautan* 5(2):86-93.

- Mattila, A. S. & D. J. Mount. 2003. *The impact of selected customer characteristics and response time on e-complaint satisfaction and return intent. Hospitality Management* 22: 135-145.
- Mahardika, S. A. T., Santoso, I., Silalahi, R. L.R. 2015. Penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas susu pasteurisasi Kop SAE Pujon (studi kasus pada Koperasi Susu SAE Pujon). *Jurnal Industria*. 4(1): 10-20.
- Marsono. 2019. *Agro dan Desa Wisata*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Marliani, N., Hasanuddin, & C. Nurmaliyah. 2017. Pengaruh model pembelajaran *science, teknologi, society, environment* (STSE) terhadap keterampilan berpikir kritis dan hasil belajar siswa pada materi pencemaran lingkungan di Mas Jeumala 'amal. *Jurnal EduBio Tropika* 5(1): 40.
- Martilla, J. A., & J. C. James. 1977. *Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing* 1(42): 77-79.
- Mills, K. E., K. E. Koralesky, D. M. Weary, & M. A. G. Von Keyserlingk. 2020. *Dairy farmer advising in relation to the development of standard operating procedures. Journal of Dairy Science* 103(12):11524-11534.
- Muhammad, K. A. 2019. Mekanisme Pelaksanaan Perjalanan Insentif Sebagai Bagian Dari Event Mice Di PT. Inti global99 Advertising Malang. Tugas Akhir. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Jember. Jember.
- Mulyo, J. H., F. Rohmah, H. Perwitasari, & M. A. Nasir. 2021. *The service quality of Kampoeng Kopi Banaran Agrotourism, Central Java Province, Indonesia. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* 662(1): 1-9.
- Muzayyanah, F. 2018. Perancangan Agrowisata Tanaman Qur'ani di Kabupaten Jember dengan Pendekatan Arsitektur Tropis. Tugas Akhir. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- Nazir, M. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Ni'mah, C. & L. Muniroh. 2015. Hubungan tingkat pendidikan, tingkat pengetahuan dan pola asuh ibu dengan wasting dan stunting pada balita keluarga miskin. *Media Gizi Indonesia* 10(1): 85.
- Nurani, R., R. Wiludjeng, & E. Titik. 2021. Analisis kepuasan pengunjung Agrowisata Jollong Pati ditinjau dari dimensi SERVQUAL. *Jurnal Agrisocionomics* Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro 5(2):7-10
- Oktaviani, M. A., & H. B., Notobroto, H. B. 2014. Perbandingan tingkat konsistensi normalitas distribusi metode kolmogorov-smirnov, lilliefors, shapiro-wilk, dan skewness-kurtosis. *Jurnal Biometrika dan Kependudukan* 3(2): 127-135.
- Palit I.G., C. Talumingan, & G. A. J., Rumagit. 2017. Strategi Pengembangan Kawasan Agrowisata Rurukan. *J Agri-SosioEkonomi Unsrat* 13(2): 21-34.

- Parasuraman, A., Valerie, A.Z., Leonard, L.B. 1988. SERVQUAL: *A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-40.
- Parhusip, N. E., & I. N. S. Arida. 2018. Wisatawan milenial di Bali (karakteristik, motivasi dan makna berwisata). *Jurnal Destinasi Pariwisata* 6(2): 299-303.
- Patimah, S., B. S. Priyono, dan W. Rasyid. 2016. Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan usaha benih padi Cigeulis di Balai Induk Padi dan Palawija di Kabupaten Kepahiang Provinsi Bengkulu. *Jurnal Agrisep* 15(2): 203 – 212.
- Prananda, Y., D. R. Lucitasari, & M. S. A. Khannan. 2019. Penerapan metode *service quality* (SERVQUAL) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *Jurnal Optimasi Sistem Industri* 12(1): 2.
- Pratama, I. P., & H. Helma. 2019. Analisis kepuasan pengunjung terhadap pelayanan wisata Pantai Tan Sirdano Kabupaten Pesisir Selatan menggunakan *customer satisfaction index* dan *importance performance analysis*. *Journal Of Mathematics UNP* 4(4):12-17.
- Purba, D. & M. Purba. 2022. Aplikasi Analisis Korelasi dan Regresi menggunakan Pearson Product Moment dan Simple Linear Regression. *Citra Sains Teknologi* 1(2): 97-103.
- Purnami, N. N. A., I. O. Suryawardani, & I. K. Suamba. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata Bali Pulina untuk Membentuk Minat Kunjungan Ulang. *Jurnal Agribisnis dan Agrowisata (Journal of Agribusiness and Agritourism)* 59-69.
- Purwita, D. G. & G. P. P. A. Yasa. 2019. Perancangan Ulang Simbol Dan Papan Penunjuk Arah Pada Area Obyek Wisata *Monkey Forest*. *Lentera Widya* 1(1): 1.
- Puspita, D., A. Ismail, & B. Burhanuddin. 2021. Analisis kepuasan pengunjung program Agroeduwisata Taman Teknologi Pertanian (TTP) Cigombong, Kabupaten Bogor. *Forum Agribisnis: Agribusiness Forum* 11(2): 109-121.
- Rajaratnam, S. D., U. T. Munikrishnana, S. P. Sharifb, & V. Naira. 2014. *Service quality and previous experience as a moderator in determining tourists' satisfaction with rural tourism destinations in Malaysia: a partial least squares approach*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 144: 203-211.
- Rivers, W. & T. Peterson. 2004. *Media Massa & Masyarakat Modern*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rizki, M. A. & E. Pangestuti. 2017. Pengaruh terpaan media sosial instagram terhadap citra destinasi dan dampaknya pada keputusan berkunjung (survei pada pengunjung Kampung Warna Warni Jodipan, Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 49(2): 157-163.
- Robinson, V. M., & H. A. Schänzel. 2019. *A tourism inflex: generation Z travel experiences*. *Journal of Tourism Futures* 5(2): 127-141.

- O. A. 2019. Kualitas Layanan Agrowisata Lembah Asri Serang Kecamatan Karangreja Kabupaten Purbalingga. Skripsi. Fakultas Pertanian. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Sappaile, B.I. 2007. Pembobotan butir pernyataan dalam bentuk skala Likert dengan pendekatan distribusi Z. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan Tahun ke-13 No 064 : 1-8.
- Saputra, M. D. 2018. Kualitas Layanan Agrowisata Hortimart Agro Center Kecamatan Bawen Kabupaten Semarang. Skripsi. Fakultas Pertanian. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Sarwono, J. 2011. Buku Pintar IBM SPSS Statistics 19. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sativa, A. L., & I. Yulianto. 2021. Pengaruh Aspek MICE Terhadap Kunjungan Wisatawan Ke Kota Malang Di Era New Normal. Journal of Event, Travel and Tour Management 1(1): 40-48.
- Selnes, F. & K. Grønhaug. 1986. *Subjective and Objective Measures of Product Knowledge Contrasted. NA - Advances in Consumer Research* Volume 13: 67-71.
- Sever, I. 2015. *Importance-performance analysis: A valid management tool?. Tourism Management* 48: 43.
- Siregar, I, N, P. & E. Natalia. 2018. Pengaruh merek dan personal selling terhadap keputusan pembelian produk dvd player elecor pada PT. Cakrawala Elecorindo Medan. NIAGAWAN 7(2): 88.
- Siregar, S. 2013. Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods for Business*. Penerbit Salemba. Jakarta. Hal 38.
- Soelistyo. 1982. Pengantar Ekonometri I. Yogyakarta : Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi, A. & Herlina. 2010. Pengaruh daya beli masyarakat terhadap nilai penjualan ikan lele di desa ganjaran kecamatan pagelaran Kabupaten Pringsewu. JMK 8(1): 41.
- Supranto. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Syukri, S. H. A. 2014. Penerapan *customer satisfaction index* (CSI) dan analisis gap pada kualitas pelayanan Trans Jogja. Jurnal Ilmiah Teknik Industri 13(2): 104.
- Taman Botani Sukorambi. 2018. Info Wahana dan Wisata. <https://tamanbotanisukorambi.com/>. Diakses 4 Januari 2022.

- Tjahjono, J. D., P. E., Sasongko, & A. Z. Arifin. 2018. Kebijakan dan Strategi Pengembangan Kawasan Agroekowisata Kecamatan Tutur di Kabupaten Pasuruan. *PEDULI - Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat* 2(1): 32-39.
- Tjiptono, F & Chandra, G. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & G. Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke-3. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Utama, I. 2016. *Agrowisata Sebagai Pariwisata Alternatif Indonesia*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Deepublish
- Vanama, P. K. & J. Eugene. 2012. *Tourism and entertainment in Puducherry: a staged discourse. International Conference on Language, Medias and Culture IPEDR* 33: 177.
- Weber, M. R., D. A. Finley, A. Crawford, & J. D. Rivera. 2009. *An exploratory study identifying soft skill competencies in entrylevel managers. Tourism and Hospitality Research* 9(4):353–361.
- Widhiarso, W. 2010. Pengembangan Skala Psikologi : Lima Kategori Respons ataukah Empat Kategori Respons? Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM: 1-3.
- Widodo, S. M., & J. Sutopo. 2018. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model *business to customer*. *Jurnal Informatika Upgris* 4(1): 38-45.
- Yudihartanti, Y. 2017. Penentuan hubungan mata kuliah penelitian dan tugas akhir dengan korelasi rank Spearman. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi* 6(3): 1691-1694.
- Zeithmal, Valerie A., Leonard Berry, and A. Parasuraman. 1996. *The behavioral Consequences of services quality. Journal of Marketing* 60.