

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, A., Ramadhan, R., & Sulistyono, H. (2021). *Customer relationship Management Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen Pemasaran, 15(2), 101–112.
- Azzahrah, F. (2024). *City Bus Tour Evaluation in Indonesia: Study Case of Jogja Heritage Track*. Tourisma / Gadjah Mada (artikel dan PDF). Journal UGM : Jurnal Universitas Gadjah Mada
- Bowen, G. A. (2020). *Document Analysis As A Qualitative Research Method*. Qualitative Research Journal, 9(2), 27–40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Creswell, J. W. (2021). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Dewi, A. (2022). *Peran Tour Leader Dalam Menjamin Kenyamanan Wisatawan*. Jakarta: Penerbit Pariwisata Nusantara.
- Dewi, A., Putra, I., & Syamsudin, A. (2022). *Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 9(1), 45–58.
- Emerson, R. M., Fretz, R. I., & Shaw, L. L. (2019). *Writing Ethnographic Fieldnotes* (2nd ed.). University of Chicago Press.
- Fitriani, R., Sulastri, E., & Pratama, R. (2023). *Kendala Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Industri Pariwisata*. Jurnal Manajemen Operasional, 11(2), 55–67
- Gunawan, B. (2020). *Manajemen Komunikasi dan Keselamatan Dalam Peran Tour Leader*. Bandung: Penerbit Media Wisata
- Hadi, S., Prakoso, A., & Lestari, D. (2021). *Biro Perjalanan Wisata Dan Pengelolaannya*. Yogyakarta: Penerbit Andalas.
- Hermansa, D. (2021). *Perancangan Buku Panduan Wisata Bersepeda di Yogyakarta*. Naskah publikasi ISI Yogyakarta
- Irti, R., Wijayanti, A., & Kusuma, D. (2022). *Peran Tour Leader Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Wisatawan di CV. Berkah Abadi Tour Sukoharjo*. Jurnal Ilmu Pariwisata, 5(2), 75–88.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.

- Kusuma, A., Fadillah, R., & Sari, M. (2021). *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis, 7(3), 201–210.
- Kurniawan, A., & Kusumawati, N. (2020). *Pengaruh Penyampaian Informasi Tour Leader terhadap Pengalaman Wisatawan*. Jurnal Pariwisata dan Perhotelan, 15(2), 145–156.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2020). *InterViews: Learning The Craft Of Qualitative Research Interviewing* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Latifah, N., & Mustakim, M. (2022). *Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Implementasi SOP di Sektor Perhotelan*. Jurnal Pariwisata dan Perhotelan, 10 (1)
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). Pearson Education.
- LSP Jana Dharma (2025). *Tips Mengelola Kelompok Wisatawan: Panduan untuk Tour Guide* [Tourisma /lsp pariwisata.com](http://Tourisma.lsp pariwisata.com)
- Muhamad, R. (2024). *Sustainable Tourism Ecosystem in Strategic National Tourism Area Borobudur–Yogyakarta–Prambanan*. Indonesian Journal of Geography. Journal UGM
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Nugroho, D. (2021). *Manajemen Operasional Perjalanan Wisata*. Jakarta: Penerbit Media Kreatif.
- Nugroho, D., & Sari, M. (2021). *Manajemen Risiko Biro Perjalanan Wisata*. Jurnal Pariwisata Terapan, 4(1), 55–68.
- Nurhayati, S., & Sari, A. (2022). *Manajemen operasional biro perjalanan wisata*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Permana, Y., & Supriyanto, E. (2021). *Standar operasional prosedur dalam organisasi jasa*. Jurnal Administrasi Publik, 12(2), 77–88.
- Prasetyo, D., & Wulandari, N. (2023). *Pelatihan staf biro perjalanan wisata untuk peningkatan kualitas layanan*. Jurnal Manajemen Pariwisata, 8(2), 112–124.
- Purnamasari, E., & Gunawan, T. (2023). *Pengaruh Peran Tour Leader Dalam Mendisiplinkan Rombongan Ibadah Jamaah Umrah Pada PT. Mega Wisata Tour Travel Palembang*. Jurnal Pariwisata Islam, 6(1), 21–34.

- Putri, R., & Hadi, M. (2023). *Tugas dan tantangan tour leader di era modern*. Yogyakarta: Penerbit Andalas.
- Rahman, F. (2020). *Manajemen perjalanan wisata dan peran tour leader*. Surabaya: Penerbit Media Wisata.
- Rahman, F., & Fitri, A. (2023). *Peran teknologi dalam biro perjalanan wisata*. *Jurnal Teknologi Pariwisata*, 5(1), 44–56.
- Rahman, F., Putra, D., & Lestari, H. (2021). *Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 89–99.
- Rohimat, A., & Sudrajat, B. (2023). Strategi pelayanan *tour leader* biro haji dan umroh untuk meningkatkan repeat order calon jamaah pada PT. Imprensa Media Wisata. *Jurnal Pariwisata Syariah*, 7(1), 15–27.
- Ramadan, R. (2024). *Profesionalitas dan Etika Kerja Tour Leader dalam Industri Pariwisata*. Jakarta: Penerbit Pariwisata Nusantara.
- Safitri, L., Arifin, M, Kusuma, R dan Dewi, S. (2020). *Komunikasi Interaktif Tour Leader sebagai Faktor Kepuasan Wisatawan*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(1), 23–35.
- Santoso, B., Adiyoga, I. G. N., & Riyanto, B. (2015). *Desain Komunikasi Visual*. Yogyakarta: DKV Adiwarna Press.
- Santoso, J. (2023). *Tugas dan tanggung jawab tour leader*. Malang: Penerbit Cahaya Ilmu.
- Santoso, J., & Lestari, P. (2022). *Pengaruh pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(3), 188–200.
- Sari, M. (2022). *Kompetensi komunikasi interpersonal tour leader*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sari, M., & Nugroho, D. (2020). *Penyusunan SOP yang efektif di industri pariwisata*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(4), 299–310.
- Sari, R., & Susanto, A. (2022). *Kualitas pelayanan biro perjalanan wisata*. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 8(2), 144–155.
- Setyawati, D., Sri Panca, S, Nuris, Kushayati, Najirah Umar, Siskha Putri,S & Anna Lidyawati. (2023). *Pelatihan Keterampilan Teknis dan Kedaruratan untuk Tour Leader*. Yogyakarta: Penerbit Andalas.
- Testa, M. R., & Sipe, L. J. (2012). *Service-Leadership Competencies For Hospitality And Tourism Management*. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 648–658.

- Triani, E., Purnama, S., & Puspito, B. (2014). Kinerja *tour leader* dalam meningkatkan perilaku pascapembelian di masa yang akan datang paket wisata di Marga Tour. *Jurnal Ilmu Pariwisata*, 3(2), 56–67.
- Tsaur, S. H., & Teng, H. Y. (2012). Exploring tour guiding styles: The perspective of tour leader roles. *Tourism Management*, 33(2), 478–489.
- Utami, D., & Pratama, F. (2021). *Pengelolaan paket wisata biro perjalanan*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 122–134.
- Wahyudi, T. (2021). *Manajemen peran dan tanggung jawab tour leader*. Jakarta: Penerbit Citra Pariwisata.
- Widiastuti, S., Hapsari, M., & Kurniawan, B. (2022). *Penentuan harga paket wisata yang kompetitif*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(2), 88–97.
- Wijaya, A., & Sukarno, R. (2023). *Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 55–68.
- Wijayanti, D. (2023). *Analysis of User Satisfaction in the Visiting Jogja Application*. Prosiding ICoMUS. [conference.ut.ac.id](http://conference.ut.ac.id)