

DAFTAR PUSTAKA

- Adinegara, GN Joko, Ni Komang Pradnya Yanti, & Ni Made Erpia Ordani Astuti, 2015, Analisis Tingkat Kepuasan Tamu terhadap Pelayanan Pramusaji di Sunset Restaurant pada Hotel Puri Raja di Legian, Kuta-Bali, *E-Jurnal*. Vol.10(2).ISSN 1978-6069.
- Arikunto, Suharsimi, 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Chang, Hsi-Yu, Hsiu Chen Chang, & Gow Liang Huang, 2006. A Study of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry, *The Journal of American Academy of Business*, Cambridge, Vol 9(1):126-132.
- Creswell, John W., 2014, *Mixed Methods Research: Design and Procedures*, Department of Educational Psychology, New York: University of Nebraska-Lincoln, and Founding Co-Editor.
- Dewi, Ni Wayan Putri Satya & Budi Purnomo, 2014, Pengaruh Kualitas Resepsionis terhadap Tingkat Pelayanan Informasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Tamu di Wapa di Ume Resort & Spa Ubud Bali, *Publikasi Ilmiah*.
- Erfiana, Widya Ika Erfiana, Sucipto, dan Dhita Morita Ikasari, 2015, Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Jepang Saboten Shokudo Malang, *Publikasi Ilmiah*, Jurusan Teknologi Industri Pertanian, FTP-Univ. Brawijaya.
- Jamal Ahmad & Kyriaki Anastasiadou, 2009, Investigating the effects of service Quality Dimensions and Expertise on Loyalty, *European Journal of Marketing*, Vol. 43(3):398-420.
- Kanca & I Nyoman Kanca dan I Nengah Wijaya, 2015, Persepsi Wisatawan Mancanegara terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Depan di Nusa Dua Beach Hotel & Spa Bali, *Soshum Jurnal Sosial dan Humaniora*, Vol. 5(1):12-21.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Buana Ilmu Komputer.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A., 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.

- Marpaung, H. 2002. *Pengetahuan Kepariwisata Edisi Revisi*. Bandung : Alfa. Beta.
- Mefri, Happy, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan *Front Office* terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel The Axana Padang, *Skripsi*, Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
- Notoadmojo, S., 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Oka A. Yoeti, 1991. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A., & Berry L.L., 1985, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol.49(1), Fall.
- Prajogo, M.J. 1976. *Pengantar Pariwisata Indonesia*. Jakarta: Direktorat Jendral Pariwisata.
- Rangkuti, Freddy, 2002, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, Rosady, 2004, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Santoso, Singgih, 2017, *Metode Penelitian*, Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Sekaran, U., & Bougie, 2010, *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, New Delhi: Sharda Ofsett Press
- Soekadijo. 2000. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta : Gramedia.
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, Ida Ayu Inten Surya dan I Made Jatra, 2015, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4(7):1984-2000, ISSN: 2302-8912.
- Umar, Husein, 2003, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Persada.

PUSTAKA LAMAN

- M. Nur Huda. 2018. *WOW! Wisatawan Domestik serta Mancanegara yang Kunjungi Jawa Tengah Mencapai 38 Juta Orang*. Diakses dari <http://jateng.tribunnews.com/2018/02/11/wow-wisatawan-domestik-serta-mancanegara-yang-kunjungi-jawa-tengah-mencapai-38-juta-orang>.