

## DAFTAR PUSTAKA

- Andari, Amelia. 2016. Ketertarikan Wisatawan Terhadap Pertunjukan Satwa Terampil di Gembira Loka Zoo sebagai Daya Tarik Wisata. *Tugas Akhir*. D3 Pariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2015. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ismayasari, Kiki. 2016. Pengelolaan Paket Wisata Edukasi Di Gembira Loka Zoo Yogyakarta. . *Tugas Akhir*. D3 Pariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT Grasindo.
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2003. *Keputusan Menpan nomor 63 tahun 2003 tentang pelayanan umum*. Di akses melalui [https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN\\_63\\_2003.pdf](https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf) pada 3 April 2019.
- Kunjungan wisatawan DIY 2019 melalui Bandara Internasional Adisucipto Yogyakarta. Diakses melalui <https://yogyakarta.bps.go.id/pressrelease/2019/04/01/909/perkembangan-pariwisata-februari-2019.html> pada tanggal 3 April 2019.
- Menteri Kehutanan. 1998. *Surat Keputusan Menteri Kehutanan No 497/Kpts-II/1998 tentang Lembaga Konservasi Tumbuhan dan Satwa Liar*. Di akses dari <https://www.isaw.or.id/prinsip-kesejahteraan-satwa-di-kebun-binatang/> pada tanggal 3 April 2019.
- Menteri Kehutanan. 2006. *Peraturan Menteri Kehutanan Republik Indonesia Nomor P.53/Menhut-II/2006 tentang Lembaga Konservasi*. Diakses melalui <http://lpp.dephut.go.id/downlot.php?file> pada 3 April 2019.
- Menteri Kehutanan. 2012. *Peraturan Menteri Kehutanan Republik Indonesia nomor P31/Menhut-II/2012 tentang lembaga konservasi*. Di akses melalui [http://lpp.dephut.go.id/downlot.php?file=1393595147\\_1393595151.pdf](http://lpp.dephut.go.id/downlot.php?file=1393595147_1393595151.pdf) pada 3 April 2019.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penekitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Pengertian wisatawan mancanegara. Diakses melalui <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/wisatawan20%asing> pada tanggal 20 Maret 2019.
- Pemerintah RI. 2009. *Undang Undang Republik Indonesia no 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan*. Di akses melalui <http://www.bphn.go.id/data/documents/09uu010.doc> Pada tanggal 3 April 2019.
- Perhimpunan Kebun Binatang se-Indonesia. 2008. *Pedoman Umum Kebun Binatang*. Jakarta.
- Purnamawati, Erlina. 2017. Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya. *Skripsi*. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", Surabaya.
- Nurfitasari, Rian Putri. 2014. Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Penumpang Di Stasiun Besar Yogyakarta. . *Tugas Akhir*. D3 Pariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sejarah Kebun Binatang Gembira Loka. Diakses melalui [www.gembiralokazoo.com](http://www.gembiralokazoo.com) pada tanggal 25 Februari 2019.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-17. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- UNWTO. 2016. *pengertian wisatawan mancanegara*. Diakses melalui [www.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html](http://www.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html). Diakses pada tanggal 3 April 2019.