

DAFTAR PUSTAKA

Buku, Makalah, dan Tulisan Ilmiah

- Anggara, Putra. 2017. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung dan Proses Pengambilan Keputusan di Agrowisata Bhumi Merapi". *Skripsi*. Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Arifin, Zainal. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Kara Guest House Sragen". *Skripsi*. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asra, Abuzar; Irawan, Puguh Bodro, dan Purwoto, Agus. 2015. *Metode Penelitian Survei*. Bogor: IN Media.
- Dewi, Restuputri, Sulaksmi. 2015. "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis". *Seminar Teknologi dan Rekayasa (SENTRA)*: 4.
- Dixon, Wilfrid J. 1991. *Pengantar Analisis Statistik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Djaali. 2008. *Skala Likert*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Fajri, H. Muhammad. 2018. "Analisis Servqual dan Model Kano Terhadap Kualitas Pelayanan di Objek Wisata Hutan Pinus Pengger Dlingo Bantul". *Skripsi*. Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa, Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Phillip. 2006. *Marketing Management, Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi ke-13 Jilid Satu*. Jakarta: Erlangga.

- Kusmayadi, dan Sugiarto, E. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rokhmat, Nur. 2015. “Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Hotel dengan Menggunakan Model Servqual dan Performance Control Matrix (Studi Kasus di University Hotel UIN Sunan Kalijaga)”. *Skripsi*. Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sukmadinata. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiarto. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto dan Sulartiningrum. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Yakti, Gilang Iriandika Wira. 2018. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality (Studi Kasus di Amayasuites Hotel Yogyakarta)”. *Skripsi*. Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Yusuf, A. Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Zeithaml, V. and Bitner, M. 2003. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.

Pustaka Laman

Travel.kompas.com. 2015. “Menpar: Pariwisata Harus Jadi Kebutuhan Dasar.” <https://travel.kompas.com/read/2015/09/28/121106027/Menpar.Pariwisata.Harus.Jadi.Kebutuhan.Dasar> diakses pada 06 Juli 2019 Pukul 09.01 WIB

Ec.europa.eu. Tanpa tahun. “General information on tourist accomodation service”. <http://ec.europa.eu/environment/archives/ecolabel/pdf/tourism/geninfo>. Diakses pada 12 Maret 2019 pukul 11.00 WIB.

Prihatno, 2013. “Pelayanan Pariwisata”. <http://prihatno.blogspot.com>. Diakes pada 02 Februari 2019.

Wawancara

Wawancara Sri Wahyuni, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, 27 April 2019, Pukul 06.00 – 06.17 WIB.

Wawancara Yudhistira Nugroho, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, 27 Mei 2019, Pukul. 08.45 – 09.02 WIB.