

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik., 2019. Jumlah kunjungan wisman ke Indonesia Februari 2019 mencapai 1,27 juta kunjungan. dari https://www.bps.go.id/pressrelease/2019/04/01/1610/jumlah_kunjungan-wisman-ke-indonesia-februari-2019-mencapai-1-27-juta_kunjungan.html diakses tanggal 11 Juni 2019.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali., 2018. Banyaknya Biro Perjalanan Wisata Menurut Kabupaten/Kota, 2012-2017. dari <https://bali.bps.go.id/statictable/2018/04/13/89/banyaknya-biro-perjalanan-wisata-menurut-kabupaten-kota-2012-2017.html> diakses tanggal 2 Juni 2019.
- Endang, Tjahjaningsih., 2013. “Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour Di Semarang)”. *Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen*, 28(2), 23-26.
- Fandy, Tjiptono., 2004. *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Fattah, Nanang., 2012. *Sistem Penjamin Mutu Pendidikan*. Jakarta : PT Remaja Rosdakarya.
- Firdatama, Lutfiana., 2017. “Strategi *Travel Consultant* Dwidaya Tour Bali dalam Melayani Proses Pengajuan Visa Jepang Bagi Wisatawan Ber-KTP Bali dan Nusa Tenggara. Yogyakarta.” *Tugas Akhir*. D3 Kepariwisataaan, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Ghofar, Alfarisi Abdul., 2016. “Strategi Biro Wisata PT. Musfiratur Semarang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh Tahun 2015.” *Skripsi*. Manajemen Dakwah, Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang.
- Griffin, W. Ricky., dan Eber J, ronal. 2007. *Business*. Edisi Kedelapan jilid satu. Jakarta : Erlangga.
- Hardiansyah.2011., *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, H. Malayu SP., 2003. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

- Hermawan, B. Basalamah, S. Djamereng, A. dan Plyriadi, A., "Effect of Service Quality and Price Perception on Corporate Image, Customer Satisfaction and Customer Loyalty among Mobile Telecommunication Services Provider." *Journal of Management and Social Sciences*. 2017.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. dari kbbi.web.id. diakses tanggal 15 Juni 2019.
- Kotler, P., & Keller, K., 2009. *Marketing Management 14th Edition*. Upper Saddle River, N. J : Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R., 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- Phonsanam Soodchai Ting. 2010. *Total Compansation Practice and Their Relationship to Hospitality Employee Retentiom*. UNLV Theses/ Dissertations/ Professional Papers/ Capstones.
- Punaji, Setyosari., 2010. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana
- Republik Indonesia., 2009. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
- 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
- Tjiptono, F., dan Chandra, G., 2008. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Utami, Fardila Johari., 2015, "Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada Grand Tjokro Hotel Yogyakarta." *Tugas Akhir*. D3 Manajemen, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Widistuti, Bisama., 2018, “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Jasa Salon pada Loyalitas Pelanggan terhadap Pegawai dan Perusahaan. Yogyakarta.” *Skripsi. S1 Manajemen,Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta*

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. dan Gremler,D.D. (2005). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. McGraw-Hill/Irwin. New York. NY.