

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Badan Pusat Statistik Jawa Tengah. 2019. Perkembangan Pariwisata Jawa Tengah 2018. Diakses pada tanggal 19 Agustus 2019 dari <https://jateng.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html#subjekViewTab5>
- Baridwan, Zaki. 2002. *Sistem Akuntansi: Penyusunan Prosedur dan Metode*. Edisi 5. Yogyakarta: BPFE.
- Brewer, B., 2007, "Citizen or customer? Complaints Handling in the Public Sector". *International Review of Administrative Sciences*. Dec, Vol. 73(4):549-546
- Buku Statistik Pariwisata Jawa Tengah 2018. 2019. Diasporapar Jawa Tengah. Diakses pada tanggal 19 Agustus 2019 dari <https://disporapar.jatengprov.go.id/portal/page/ppid/438/disporapar-jateng-statistik>
- Daryanto, dan Ismanto S., 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Google maps. 2019. Peta lokasi Candi Borobudur. Diakses pada tanggal 15 September 2019 dari <https://www.google.com/maps/place/Borobudur+Temple/@-7.6078738,110.2015572,17z/data=!3m1!4m5!3m4!1s0x2e7a8cf009a7d697:0xdd34334744dc3cb!8m2!3d-7.6078738!4d110.2037513>
- Hakim, Khusnul I.N., 2018. "Prosedur Handling Complaint Pada Unit Customer Service di Bank BNI KCP Menara Bosowo Makassar". *Tugas Akhir*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Herdiansyah, H., 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta : Salemba Humanika.
- Juliansyah, N., 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) daring .2019. Prosedur. Diakses pada 1 September 2019 dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/prosedur>
- Larasati, L., 2018. "Prosedur Penanganan *Handling Complaint* oleh *Customer Service* di Stasiun Besar Lempuyangan". *Tugas Akhir*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Muflihah, Dinna N.A. 2016. “Penerapan Standart Operational Procedure Petugas Pusat Informasi Taman Wisata Candi Borobudur”. *Tugas Akhir*. Universitas Gadjah Mada.
- Putri, Nadya A. 2017. “Penguatan Komunikasi Internal oleh Guest Relation Officer dalam Handling Complaint di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta”. *Tugas Akhir*. Universitas Gadjah Mada.
- Selayang Pandang TWCB. 2019. *Data Statistik Pengunjung*. PT.Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko (persero).
- Soewadji, J., 2012 . *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mix Methods)*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran Edisi II*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- TWCB. 2019. *Sejarah dan Akses*. Diakses pada tanggal 12 Agustus 2019 dari <http://borobudurpark.com/temple/borobudur/>
- Undang-Undang Republik Indonesia. 2010. *Tentang kepariwisataan (no. 10)* Jakarta, Indonesia: UUD
- WHC UNESCO. 2019. *Borobudur Temple Compounds*. Diakses pada tanggal 18 Agustus 2019 dari <https://whc.unesco.org/en/list/592/documents/>