

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Christanti, Dea Anggi. 2016. "Kualitas Pelayanan Agrowisata di Desa Wisata Pentingsari, Kecamatan Cangkringan, Kabupaten Sleman". *Skripsi*. Program Studi Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A. 1992. "Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension". *Journal of Marketing*. Vol 56. July, h.55-86
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo.
- Kang, G., James, J. 2004. "Service Quality Dimensions: An Examination of Grönroos's Service Quality Model". *Managing Service Quality : An International Journal*. Vol 14 (4): 266-277.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen pemasaran : Edisi Milenium Jilid 2*. Jakarta: PT.Prenhallindo.
- Kusmayadi, Sugiarto, E. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta: Gramedia.
- Kuswoyo, C., Tjahyadi, R. A. 2017. "Dimensi - Dimensi Kualitas Layanan : Pengujian Model Kualitas Layanan dari Perspektif Eropa". *Jurnal Manajemen Maranatha* , Vol 17 (1), 71-80.
- Lovelock, C. H., Wright, L.K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R., Hamdani, A., & Wuriarti, P. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martilla, John A., James, John C.. 1977. "Importance-Performance Analysis". *Journal of Marketing* vol. 41, hlm.77-79. American Marketing Association.
- Mason, Peter. 2003. *Tourism Impacts, Planning, and Management*. London: Butterworth-Heinemann.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol. 64. hlm. 12-40.
- _____. 1991. "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale". *Journal of Retailing*. Vol 67, hlm. 420-450.



- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisa Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Putri, Shelvi Pratama. 2017. “Analisis Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Hutan Mangrove Pantai Pasir Kadilangu dengan Metode SERVQUAL dan *Importance-Performance Analysis*”. *Skripsi*. Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Budaya. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Rangkuti, F. 2008. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Salindri, Yerika Ayu. 2015. “Tingkat Kepuasan Pengunjung pada Aktivitas Wisata Arung Jeram Sungai Serayu”. *Tesis*. Program Studi Kajian Pariwisata, Sekolah Pascasarjana. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Saputra, Andri. 2015. “Pengukuran Kualitas Layanan Tamu Hotel (Studi pada Aston Solo Hotel)”. *Skripsi*. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Soekirno, A. M., & Mustafa, H. 2006. *Arung Jeram : Menelusuri Tantangan Membangun Tantangan*. Yogyakarta: Insight Solusi Mandiri.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi, Haryanto. 2006. *Dasar - Dasar Penulisan Proposal Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F, Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa : Metode SERVQUAL, QFD, dan Kano*. Jakarta: Indeks.
- Wijayanti, N. P., Putra, I. N., Mahadewi, N. M. 2017. “Perspektif Wisatawan Domestik terhadap Kualitas Pelayanan Wisata Arung Jeram di Sungai Ayung Bali”. *Jurnal Master Pariwisata , Volume 3 Nomor 2, 270 -283*.



Laman

Website resmi Kementerian Pariwisata <http://www.kemenpar.go.id/post/laporan-akuntabilitas-kementerian-pariwisata-lakip-tahun-2017>. Diakses pada tanggal 16 Oktober 2018 pukul 09.28 WIB.

Website resmi Kementerian Pariwisata http://kemenpar.go.id/asset_admin/assets/uploads/media/old_file/ArungJeram.pdf. Diakses pada tanggal 14 September 2019, pukul 10.12 WIB

Website resmi Progo Rafting Magelang <https://progoraftingmagelang.com/>. Diakses pada tanggal 25 Juni 2018 pada pukul 11:09 WIB

Website resmi Puri Asri Hotel <https://puriasrihotel.com/>. Diakses pada tanggal 27 Juni 2018 pada pukul 14:23 WIB

Wawancara

Wawancara Agung, Magelang, Jawa Tengah, 12 September 2019, Pukul 13.15 – 14.00 WIB.

Wawancara Anwar, Magelang, Jawa Tengah, 30 Juni 2019, Pukul 09.25 – 10.15 WIB.

Wawancara Imam, Magelang, Jawa Tengah, 29 Juni 2019, Pukul. 12.40-14.28 WIB.

Wawancara Isnu, Magelang, Jawa Tengah, 20 November 2018, Pukul. 10.20-11.30 WIB.