

## DAFTAR PUSTAKA

- Andini, N. 2013. Pengorganisasian komunitas dalam pengembangan agrowisata di Agrowisata (studi kasus : Agrowisata Kembangarum, Kabupaten Sleman). *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota* 24 (3) : 173-188.
- Anindita, R. 2006. Analisa penggunaan metode servqual pada jasa layanan kurir (studi kasus pada “PT XYZ” di Jakarta). *Forum Ilmiah Indonusa* 3 (3) : 17-28.
- Anonim. 2015. Pengertian dan Analisis Korelasi Sederhana dengan Rumus Pearson. <<http://teknikelektronika.com/pengertian-analisis-korelasi-sederhana-rumus-pearson/>>. Diakses pada 3 April 2018.
- Bharwana, T.K., Bashir, D.M. & Mohsin, M. 2013. Impact of service quality on customers satisfaction : a study from service sector especially private colleges of Faisalabad, Punjab, Pakistan. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 3(5): 1–7.
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A. 1992. Measuring Service Quality : A Rexaminataion and Extension. *Journal of Maeketing*, Juny (56):55-68.
- Engel, B dan Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Eraqi, M.I. (2006). Tourism service quality (Tour ServQual) in Egypt: the viewpoints of external and internal customers. *Benchmarking : An International Journal* 13 (4) : 469-492.
- Erni, N., Sriwana, I. K., & Karisa, D. 2013. Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan dengan Metode SERVQUAL dan Quality Function Deployment. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 59-66.
- Ferdian, F., I. Maulana, dan Rosidah. 2012. Analisis permintaan ikan lele dumbo (*Clarias gariepinus*) konsumsi di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu. *Jurnal Perikanan dan Kelautan* 3 (4) : 93-98.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fitzsimmons, Zeithmal, V.A. and M.J. Bitner. 1982. *Service Marketing*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hartono, A. 2012. Pengaruh Display, Kepercayaan Merek, Keakraban Merek, Persepsi, Harga Terhadap Intensitas Pembelian dan Pembelian Tak Terencana, *Jurnal Ekonomika Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana* 1 (1), 1-22.



- Jolly, A.D. dan Reynolds A.K. 2005. Consumer Demand For Agricultural And On-Farm Nature Tourism. Uc Small Farm Center Research Brief. <<http://sfp.ucdavis.edu>>. Diakses pada 4 April 2018.
- Kotler, P. dan A.B Susanto. 2000. Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. 2000. Manajemen Pemasaran, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P. and Gary A. 2004. Principles of Marketing (Dasar-dasar Pemasaran, alih bahasa : Alexander Sindoro). Edisi ke-9. Jakarta : PT Indeks.
- Kotler, P. 1994. Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, alih bahasa : Ancella Anitawati Hermawan. Jakarta. Salemba Empat.
- Kotler, P. 1997. Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Control Jilid 1. Edisi Kesembilan. PT Prenhallindo. Jakarta
- Kotler, P. 2000. Manajemen Pemasaran. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Lau, M.M., Cheung, R., Lam, A.Y.C. & Chu, Y.T. 2013. Measuring Service Quality in the Banking Industry: A Hong Kong Based Study. *Contemporary Management Research*, 9(3): 263–282.
- Lupiyoadi, R. 2001. Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Jilid II. PT Prenhallindo. Jakarta.
- Maryam, M.K, and D. S. Kang. 2003. Service quality expectations of travellers visiting Cheju Island in Korea. *Journal of Ecotourism* 2 (2) : 114-125.
- Nugraha, R., A. Harsono, dan H. Adiinto. 2014. Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel “x” berdasarkan hasil matrix importance performance analysis (studi kasus di bengkel AHASS pd. sumber motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 3 (1) : 1-11
- Nurdiana, A. 2012. Kualitas pelayanan di obyek wisata Goa Jatijajar Kebumen. *Jurnal Magister Ilmu Administrasi Universitas Jenderal Soedirman* 1 (1) : 1-15.
- Nurisjah S. 2001. Pengembangan kawasan wisata agro (Agrotourism). *Buletin Tanaman dan Lanskap Indonesia* 4(2):20–23.
- Oktavian, R.W. dan R.N. Suryana. 2006. Analisis kepuasan pengunjung dan pengembangan fasilitas wisata agro (studi kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor). *Jurnal Agro Ekonomi* 24 (1) : 41-58.
- Parasuraman, A., A. Zeithaml dan L.L. Berry. 1985. Problems in Service Marketing. *Journal of Marketing* (49).

- Parasuraman, A., A. Zeithaml dan L.L. Berry. 1988. SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Pratama, T.A., Taufik R., dan Nurhaidar R. 2011. Analisa kepuasan konsumen *food bar* Kabupaten Subang. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan PKM Sains, Teknologi, dan Kesehatan 2 (1)* : 311-318.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Gramedia. Jakarta.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sappaile, B.I. 2007. Pembobotan butir pernyataan dalam bentuk skala likert dengan pendekatan distribusi Z. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan Tahun ke-13 No 64*: 1-8.
- Schnaars, S. P. 1991. *Marketing Strategy : A customer Driven Approach*. 2nd ed. New York : The Free Press.
- Sianipar, O. P., Panji D., dan Wike A. P. D. 2014. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan metode *servqual (service quality)* (studi kasus di Nest Coffee, Kota Jombang). *Jurnal Lulusan Teknologi Industri Pertanian – Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya*.
- Soelasih. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen dan Sarana Prasarana Fakultas Ekonomi Unika Atmajaya. *Jurnal Ekonomika Bisnis 1 (1)*: 85-106.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Suharsimi, A. 2002. *Metodologi Penelitian*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Suryawan, S. dan Diah D. 2013. Analisa hubungan antara *experiential marketing, customer satisfaction* dan *customer loyalty* cafe nona manis grand city mall Surabaya. *Jurnal manajemen pemasaran 1 (2)* : 1-10.
- Swasta, B. 1996. *Azas-Azas Marketing Edisi Tiga*. Liberty. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Andy Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Andy Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2004. *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Andy Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., dan G. Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke-3. Yogyakarta : Penerbit ANDI.



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Kualitas Layanan Agrowisata Lembah Asri Serang Kecamatan Karangreja Kabupaten Purbalingga**  
OKA AZWAR SANJAYA, Ir. Any Suryantini, M.M., Ph.D. ; Dr. Jangkung Handoyo Mulyo, M.Ec.  
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Yumar, S.C., S. Arijanto, dan G.P. Liansari. 2014. Usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa pengiriman paket berdasarkan hasil pengukuran metode *service quality* (*servqual*) di PT.X. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional 2 (2) : 98-109.

Zeithmal, V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry. 1990. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation. The Free Press. New York.