

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasiadou, K., & Jamal, A. (2009). Investigating the Effect of Services Quality Dimension and Expertise in Loyalty. *European Journal of Marketing Vol.43 No. 3*, 398-420.
- Berry, L. L., Shostack, G. L., & Updah, G. D. (1983). *Emerging Perspectives on Services Marketing*. Chicago: American Marketing Association.
- Budi, H. S., & Winata, A. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hostel Harion Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister Vol. 4 NO. 1*, 65-97.
- Dinas Pariwisata DIY. (2015). *Statistik Pariwisata DIY 2015*. Yogyakarta: Dinas Pariwisata DIY.
- Dinas Pariwisata DIY. (2016). *Statistik Pariwisata DIY 2016*. Yogyakarta: Dinas Pariwisata DIY.
- Dinas Pariwisata DIY. (2017). *Statistik Pariwisata DIY 2017*. Yogyakarta: Dinas Pariwisata DIY.
- Dinas Pariwisata DIY. (2018). *Statistik Pariwisata DIY 2018*. Yogyakarta: Dinas Pariwisata DIY.
- Fathoni, A. (2011). *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Gosal, A., & Kindangen, J. (2012). MANADO BACKPACKER HOSTEL Urban Oasis. *Jurnal Arsitektur DASENG UNSRAT Vol.4 No.1*, 33-42.
- Hamdani, A., & Lupiyoadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hung. (2003). Services Quality Evaluation by Service Quality Performance Matrix. *Total Quality Management & Business Excellence*, 79-89.



- Junaidi, D. (2015). Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Kepariwisataaan Dengan Metode Servqual dan QFD (Studi Kasus di Keraton Kasepuhan Kota Cirebon. *Jurnal OE*, 33-49.
- Lexy, J. M. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miles, & Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Prasetyo, D. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Rekreasi Pantai Kartini Rembang*. Fakultas Ekonomi Universitas Negri Semarang: Tidak diterbitkan.
- Purnama , N. B., & Suranto, F. G. (2004). Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen Vol. 7 No. 1*, 69-87.
- Rahardjo, Susilo, & Gudnanto. (2011). *Pemahaman Individu Teknik Non Tes*. Kudus: Nora Media Enterprise.
- Samarmata, Saragih, & Panjaitan. (2018). Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan Hotel. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK&BI)*, 43-51.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tasunar. (2006). Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pas Pangkalan Ikan (PPI) Morodemak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Vol. 5 No. 1*, 41-62.
- Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.