

DAFTAR PUSTAKA

- Ara, A. K., & Simangasing, M. 2017. “Analisa Gap Antara Harapan Konsumen Dan Persepsi Manajemen Crown Prince Hotel Mengenai Kualitas Layanan”. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 5(2).
- Arnomo, S. A. 2014. “Dampak Teknologi Smartphone Dalam Pemanfaatan Service Bank”. *CBIS Journal*, 5(2).
- Astuti, H. J. 2007. “Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model)”. *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, 7(1).
- Azwar, S. (2005). Signifikan atau sangat signifikan. *Buletin Psikologi*, 13(1), 38-44.
- Bacon, D. R. 2003. “A comparison of approaches to importance-performance analysis”. *International Journal of Market Research*, 45(1), 1-15.
- Camilleri, M. A. 2018. “The Tourism Industry: An Overview. In *Travel Marketing, Tourism Economics and the Airline Product* (Chapter 1, pp. 3-27)”. Cham, Switzerland: Springer Nature.
- Dewi, N. K. A. T., Suwena, I. K., & Sudana, I. P. Analisis Kepuasan Wisatawan Pengguna Jasa Transportasi Koperasi Angkutan Pariwisata Surya Kencana Sanur. *Jurnal IPTA*, 6(2), 95-103.
- Febriyanto, F. (2011). Analisis Gap Harapan dan Kinerja Berdasarkan Persepsi Pengunjung Taman Nasional Way Kambas di Lampung Timur (Studi pada Divisi Pusat Latihan Gajah). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1).
- Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2018). *Tourism: Principles and practice*. Ed.6. Pearson UK.
- Ikasari, H., & Farida, I. 2017. “Peningkatan Kepuasan Wisatawan terhadap Pariwisata Kota Semarang dengan Importance-performance Analysis”. *Proceeding SENDI_U*. <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/sendu/article/view/5085>

- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo.
- McIntosh, R. W., Goeldner, C. R., & Ritchie, J. B. 2009. *Tourism: principles, practices, philosophies* (No. Ed. 11). John Wiley and Sons.
- Mojaveri, H. S., Khorasani, A., & Ahmadvand, K. 2019. "Presenting modified Servqual model to evaluate flight attendant services: Iran Air case study". *Journal of Airline and Airport Management*, 9(1), 14-23.
- Mu'ah, Dr.Hj. 2014. "Kualitas Layanan Rumah Sakit terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien". Sidoarjo: Zifatama
- Mulyawan, Dr. Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. 2013. "Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel "x" berdasarkan hasil matrix importance-performance analysis". *Reka Integra*, 1(3).
- Oh, H. 2001. "Revisiting importance-performance analysis". *Tourism management*, 22(6), 617-627.
- Paramitasari, N. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung". *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 2(01), 83-94.
- Rachmadita, R. N., & Arninputranto, W. 2018. "Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode servqual dan importance-performance analysis". *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 14(2), 214-225.
- Setiawan, N. 2007. Penentuan ukuran sampel memakai rumus slovin dan tabel krejcie-morgan: telaah konsep dan aplikasinya. *Universitas Padjadjaran. Bandung*.

Sever, I. 2015. "Importance-performance analysis: A valid management tool?". *Tourism Management*, 48, 43-53.

Subagio, H., & Saputra, R. 2012. "Pengaruh perceived service quality, perceived value, satisfaction dan image terhadap customer loyalty (studi kasus Garuda Indonesia)". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 7(1), 42-52.

Tambunan, N. 2009. "Posisi Transportasi dalam Pariwisata". *Majalah Ilmiah Panorama Nusantara*.

Tumin. 2012. "Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen di PT. NGK Ceramics Indonesia". S1 thesis Universitas Mercu Buana. Belum diterbitkan.

Undang-Undang Kepariwisata No.10 Tahun 2009.

Wardani, Tri Ulfa. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek". Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sumatera Utara Medan. Tidak diterbitkan.

Wahyudin, Uyu. 2015. "Importance-Performance Analysis of Indonesia University of Education (UPI) Library Services to Optimize Academic and Research Quality Improvement". *EDUTECH*, 14(2), 241-272.

Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta. Indeks.

Wilson. 2013. "Service Quality, Customer Satisfaction Repurchase Intention pada toko buku, Studi Kasus: TM Bookstore". Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi. Universitas Indonesia. Tidak diterbitkan.

DAFTAR LAMAN

Brown, Sorrel. 2010. "Likert Scales for Surveys". ANR Program Evaluation. *Iowa State University Extension*.

<https://www.extension.iastate.edu/Documents/ANR/LikertScaleExamplesforSurveys.pdf> (Diakses pada Kamis, 26 Maret 2020 pukul 17:07 WIB)

<https://www.garuda-indonesia.com> (Diakses pada Kamis, 23 Januari 2020 pukul 10:27 WIB)

www.garuda-indonesia/id/id/corporate-partners/company-profile/about, diakses pada 23 Januari 2020 pukul 12.28 WIB.

www.garuda-indonesia/id/id/corporate-partners/company-profile/articles-of-association, diakses pada 23 Januari 2020 pukul 15.43 WIB.

<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/index> (Diakses pada 23 Januari 2020, Pukul 14.47 WIB)

Mulyati, Dewi Shofi. 2012. "Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan. Repository.uniba.ac.id.

http://repository.unisba.ac.id/bitstream/handle/123456789/3154/fulltext_mulyati_ds04_mak_2012.pdf?sequence=2&isAllowed=y