

- Akdon. 2011. *Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Badan Usaha Milik Negara. 2018. *Candi Prambanan, Candi Hindu Terbesar Situs Warisan Dunia UNESCO*. Diakses dari <http://www.bumn.go.id> pada tanggal 3 April 2020.
- Badan Pusat Statistik. 2019. *Jumlah Kunjungan Bulanan Wisatawan Mancanegara*. Diakses dari <https://bps.go.id> pada tanggal 4 April 2020.
- Badan Pusat Statistik. 2020. *Jumlah Kunjungan Bulanan Wisatawan Mancanegara*. Diakses dari <https://bps.go.id> pada tanggal 4 April 2020.
- Dewi, Alfiani Anisa. 2019. *Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Bagian Customer Service Taman Wisata Candi Borobudur*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Dewi, Maria Intan Citra. 2018. *Evaluasi Manajemen Risiko Pada Risiko Operasional (Studi Kasus di Taman Wisata Candi Prambanan, Yogyakarta)*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Google Maps. 2020. *Peta lokasi Candi Prambanan*. Diakses dari <https://www.maps.app.goo.gl/VrtKWauFeqKvsNh29> pada tanggal 8 Mei 2020.
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP). 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kamal, Yusron Musthafa. 2016. *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- KBBI. 2020. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Diakses dari <http://kbbi.web.id/pandemi> pada tanggal 25 April 2020.
- Kemntrian Kesehatan Republik Indonesia. 2020. *Pedoman Kesiapsiagaan Menghadapi Infeksi Novel Coronavirus*. Diakses dari <http://www.kemkes.go.id> pada tanggal 4 April 2020.
- Kemntrian Kesehatan Republik Indonesia. 2020. *Tentang Novel Coronavirus (NCOV)*. Diakses dari <http://www.kemkes.go.id> pada tanggal 30 April 2020.

Kemendagri dan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2019. *Pariwisata Diproyeksikan Jadi Penyumbang Devisa Terbesar Lima tahun ke Depan*. Diakses dari <http://www.kemendagri.go.id> pada tanggal 14 Maret 2020.

Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.

Luxiana, Kadek Melda. 2020. *Kasus Positif Corona di RI Jadi 69 Orang, 2 diantaranya Bayi*. Diakses dari <https://www.detik.com> pada tanggal 3 April 2020.

Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.

Pertana, Pradito Rida. 2020. *RSUP Sardjito Yogya Rawat 2 Suspect Corona, Salah Satunya Balita*. Diakses dari <https://www.detik.com> pada tanggal 3 April 2020.

Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta

Salusu, J. 2006. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: Grasindo.

Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soewadji, Jusuf., 2012 . *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta : Mitra Wacana Media.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutari, Tatay. 2016. *Funtastic Service: Melayani Itu Menyenangkan*. Jakarta: Gramedia Widiasarana

Taman Wisata Candi Prambanan. 2020. *Arsip Data Jumlah Pengunjung Bagian Layanan*. Yogyakarta: Taman Wisata Candi Prambanan.

Yogyakarta: Taman Wisata Candi Prambanan.

Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko. 2019. *Profil Perusahaan*.

Diakses dari <http://corporate.borobudurpark.com/profil-perusahaan/> pada tanggal

20 Februari 2020.

Thesaurus, Cambridge Advanced Learned's Dictionary. 2020. *Pandemic meaning in the*

Cambridge Dictionary. Diakses pada

<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/pandemic> pada 28 April 2020.

Thomas, Vincent Fabian. 2020. *Ketika Wabah Virus Corona Memukul Pariwisata*

Indonesia. Diakses dari <https://tirto.id> pada tanggal 3 April 2020.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.

Veal, A.J. 2006. *Research Methods for Leisure and Tourism A Practical Guide* (3rd ed.).

England: Pearson Education Limited.

Walker, Denis. 2011. *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Tangerang Selatan: Binarupa

Aksara.

World Health Organization. 2019. *Coronavirus Diseases (COVID-19)*. Diakses dari

<https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus> pada tanggal 28 April

2020.

World Health Organization. 2019. *Period of Pandemic*. Diakses dari

<https://www.who.int> pada tanggal 28 April 2020

Yin, K. Robert. 2013. *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: PT. Raja Grafindo

Persada.