

DAFTAR PUSTAKA

Buku, makalah, dan karya tulis ilmiah

- Ap, J., & Wong, K. K. F. 2001. "Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems". *Tourism Management*, 22, hlm. 551 – 563.
- Carlzon, J. 1987. "Moments of Truth. New York: Ballinger Publishing Company".
- Darma, Y. 2019. "Perilaku Wisatawan Domestik dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Paket Wisata di Bali Safari dan Marine Park". *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gadjah Mada.
- Geva, A., & Goldman, A. 1991. "Satisfaction Measurement in Guided Tours". *Annals of Tourism Research*, 18(2), hlm. 177 – 185
- Heung, V. C. S. 2008. "Effects of Tour Leader's Service Quality on Agency's Reputation and Customers' word-of-mouth". *Journal of Vacation Marketing*, 14(4), hlm. 305 – 315.
- Iswati, M. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik di Museum Benteng Vredeborg Yogyakarta". *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gadjah Mada.
- Kotler, P. 2002. "Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisataaan Edisi Kedua". Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Marc, M. 2001. "Conducting Tour: A Practical Guide". Cengage Learning.
- Mathieson, A., & Wall, G. 1982. "Tourism: Economic, Physical, and Social Impacts". London, New York: Longman.
- Muhardi. 2016. "Objek Wisata Sejarah Benteng Marlborough". *Tsaqorfa & Tarikh Vol. 1 No.2*. Bengkulu: Museum Negeri Bengkulu.
- Nazir, M. 1988. "Metode Penelitian". Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Novita, A., & Darmansyah. 2004. "Perkembangan Arsitektur Kota Bengkulu Masa Kolonial". Palembang: Balai Arkeologi Palembang.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. "SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64(1), hlm. 12 – 40

- Pond, K. 1993. "The Professional Guide: Dynamics of Tour Guiding". New York: Van Nostrand Reinhold.
- Rojek, C., Shaw S., & Veal, A. 2006. "A Handbook of Leisure Studies". Springer.
- Serasi, R., & Hakim, M. A. R. 2019. "Time Reconciliation on Fort Marlborough's Design and Functions". Malaysia: Ikatan Ahli Arkeologi Malaysia.
- Slovin, M. B., Sushka, M. E., & Polonchek, J. A. 1990. "Corporate Sale-and-Leasebacks and Shareholder Wealth". *The Journal of Finance*, 45(1), hlm. 289 – 299.
- Supranto, J. 1997. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar". Jakarta: Rineka Cipta.
- Tathagati, A. 2015. "Kartu Pos dari Penjuru Nusantara". Bandung: CV. Rasi Terbit.
- Wang, K. C., Hsieh, A. T., & Huan, T. C. 2000. "Critical Service Features in Group Package Tour: An Exploratory Research". *Tourism Management*, 21, hlm. 177 – 189.
- Zhang, H. Q., & Chow, I. 2004. "Application of Importance-Performance Model in Tour Guides' Performance: Evidence from Mainland Chinese Outbond Visitors in Hong Kong". *Tourism Management*, 25, hlm. 81 – 91.

Arsip, sumber resmi tercetak, dan sumber internet

Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu No 12 Tahun 2017 tentang *Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 10 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha Benteng Marlborough*

Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu. (2020, 8 Maret). Diakses pada tanggal 8 Maret 2020 pukul 22.28, dari <https://bengkulu.bps.go.id/dynamictable/2016/12/14/40/luas-daerah-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-bengkulu-tahun-2015.html>

Wawancara

Wawancara Hendra, Bengkulu, Bengkulu, 17 Juni 2020, Pukul 13.00 – 14.00 WIB

Wawancara Almidianto, Bengkulu, Bengkulu, 26 Juni 2020, Pukul 10.00 – 11.00 WIB