

DAFTAR PUSTAKA

- Desky, M.A. 2007. *Manajemen Perjalanan Wisata*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Desky, M.A. 2007. *Pengantar Bisnis Biro Perjalanan Wisata*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Widisarana.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip & Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Payne, Adrian. 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Pendit, N.S. 1999. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Penerbit Pradyna Paramita.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP (Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

PUSTAKA LAMAN

- Aisyah Sucihati, Siti. 2011. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Biro Perjalanan Wisata Ermi Tour di Padang, Sumatera Barat". *Thesis*. Denpasar. www.pps.unud.ac.id. Diakses pada 28 Oktober 2015, Pukul.13.15 WIB.
- Ayu, Nur. SAP I Bisnis Pariwisata. https://www.academia.edu/9577480/SAP_I_Bisnis_Pariwisata. Diakses pada tanggal 19 November 2015, Pukul 20.30 WIB.
- Bagus, Denny. 2009. "Mice (Meeting Incentive Convergence Exhibition) : Definisi, Bentuk dan Faktor yang Dipertimbangkan Dalam Pelaksanaan Mice". <http://jurnal-sdm.blogspot.co.id>. Diakses pada 19 Desember 2015, Pukul 19.40 WIB.
- Fernando, Rico. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Biro Perjalanan Iskandaria Tour and Travel, Tangerang." Skripsi. Yogyakarta. <http://etd.repository.ugm.ac.id>. Diakses pada 29 Oktober 2015, Pukul 10.40 WIB.
- Grismartanti, Ertika. 2010. "Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Fullmoon Express Tour and Travel". Skripsi. Jawa Timur. eprints.upnjatim.ac.id. Diakses pada 28 Oktober 2015, Pukul 14.10 WIB.
- Kusuma Atmaja, Aditama. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda di PT Falahe Fantastic Tour Travel Bogor)*. Jurnal. (2010). <http://eprints.undip.ac.id>. Diakses pada 29 Oktober 2015, Pukul 17.15 WIB.
- Musanto, Trisno. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV Sarana Media Advertising Surabaya*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2. (Surabaya, September 2004), 123 – 136. <http://jurnalmanajemen.petra.ac.id>. Diakses pada tanggal 2 November 2015, Pukul 20.30 WIB.
- Tika Ayu, Hermawati, dkk. *Rancang Bangun Aplikasi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Lovely Corpin Tour & Travel Surabaya*. Jurnal Sistem Informasi. (Surabaya, 2013), <http://jurnal.stikom.edu/index.php/jsika>. Diakses pada tanggal 5 Maret 2016, Pukul 20.30 WIB.

<http://ekaparitour.blogspot.co.id/>. Diakses pada tanggal 10 Desember 2015, Pukul 10.25 WIB.

<http://bimotransport.com/>. Diakses pada tanggal 20 Desember 2015, Pukul 12.00 WIB.

<http://busbluestar.co.id/web/big-bus>. Diakses pada tanggal 20 Desember 2015, Pukul 11.40 WIB.

<https://teorionline.wordpress.com/tag/sampel-populasi-penelitian-teknik-sampling/>. Diakses pada tanggal 5 Maret 2016. Pukul 19.40 WIB.