

DAFTAR PUSTAKA

- Gage, Susan M. 2006. *Seri Manajemen; Strategi Pelayanan Pelanggan*. Yogyakarta: ARGO Publisher.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran; Marketing Management 9e; Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kusmayadi, Sugiarto Endar. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Larasati, Vincentia Ayu. 2014. *Analisis Peran Surabaya Tourism Board dalam Memasarkan Wisata Kota Surabaya*. Yogyakarta: Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gadjah Mada. Dokumen diterbitkan.
- Lathifa, Nurul Muhibbatul. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Pelayanan Pemandu di Rumah Batik Taman Pintan Yogyakarta*. Yogyakarta: Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gadjah Mada. Dokumen diterbitkan.
- Pitana, I Gede & Putu G Gayatri. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta : ANDI.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta : Gramedia.
- Ross, Glenn F. 1994. *The Psychology of Tourism*. Melbourne : Hospitality Press.
- Saputro, Irsyad Hadi. 2013. *Budaya Hospitality sebagai Strategi dalam Memberikan pelayanan Kepada pelanggan*. Yogyakarta: Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gadjah Mada. Dokumen diterbitkan.
- Setyandari, Susi. 2016. *Analisis Peran Tourist Information Centre terhadap Pemasaran Atraksi Wisata di Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gadjah Mada. Dokumen diterbitkan.
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed-Method)*. Bandung: Alfa Beta.
- Sunaryo, Megawati. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Objek Wisata Museum Sonobudoyo Unit 1 Yogyakarta*. Yogyakarta: Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gadjah Mada. Dokumen diterbitkan.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET.

Undang-Undang tentang Kepariwisataaan No. 10 Tahun 2009

Widyatmaja dan Suwena. 2010. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar : University Press.

Yoeti, Oka A.1999. *Psikologi Pelayanan Wisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

PUSTAKA LAMAN

www.hukumonline.com diakses pada 8 Desember 2016 pukul 14.30 WIB

www.visitingjogja.com diakses pada 6 Desember 2016 pukul 13.20 WIB

www.wikipedia.com diakses pada 3 Febuari 2017 pukul 20.00 WIB

DAFTAR INFORMAN

1. Nama : Aris Riyanto, M.si
Jabatan: Kepala Dinas Pariwisata DIY
2. Nama : Anti Intiningsih
Jabatan: Kepala Pengelola TIC
3. Nama : Yudi
Jabatan: Staf Bidang Pemasaran Dinas Pariwisata DIY
4. Nama : Ari Ananta
Jabatan: Staf TIC