

## DAFTAR PUSTAKA

- I Gde Pitana, I Ketut Surya Diarta (2009) *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Chang Y., Richard, P. Keith Kelly (1994) *Satisfying Internal Customers First*. USA: Richard Chang Associates
- Hill, Nigel (1996). *Handbook Of Customers Satisfaction Measurement*. Cambridge: University Press
- Barnes G., James (2001). *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi
- Horovits., Jacques (2000). *The Seven Secrets Of Service Strategy*. Great Britain: British Library
- Tjiptono., Fandy, Chandra, Gregorius (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tran Thi Trung (2013). *Effect Of Tourism Service Quality And Hotel Quality On Tourist Satisfaction In Danang City Vietnam*. Yogyakarta: Jurnal Nasional Pariwisata, Vol. 5 (75-82)
- Maryono., Effendi, Hefni., Krisanti, Majariana (2016). *Analisis Kepuasan Wisatawan Untuk Manajemen Pantai Di Wisata Pantai Tanjung Bira*. Yogyakarta: Jurnal Pariwisata, Vol III No.2
- Niemah F., Kartika (2014). *Persepsi Wisatawan Mancanegara Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Di Candi Prambanan*. Yogyakarta: Jurnal Nasional Pariwisata, Vol. 6 No. 1
- Purwaningsih, Melatisiwi., Ratih (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Candi Prambanan: Tinjauan Khusus pada Kemampuan Berbahasa Verbal*. Yogyakarta: Jurnal Nasional Pariwisata, Vol. 5 No.3
- Sayangbatti, Pratiyudha Dilla., Baiquni, M (2013). *Motivasi dan Persepsi Wisatawan Tentang Daya Tarik Destinasi Terhadap Minat Kunjungan Kembali di Kota Wisata Batu*. Yogyakarta: Jurnal Nasional Pariwisata, Vol. 5 No. 2
- Wijono, Djoko (2014). *Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta*. Yogyakarta: Jurnal MAKSIPRENEUR, Vol. IV, No. 1, hal. 22-35
- Lulu Dian Anggraini, Panji Deoranto, Dhita Morita Ikasari (2015). *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index*. Malang: Jurnal Industri Vol 4 No. 2 hal.74-81