

DAFTAR PUSTAKA

- Bandu, Muh Yunus. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat”. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara, Universitas Hassanudin, Makassar.
- Hardiyati, Ratih. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (VILLA) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Penerbit Indeks: Jakarta.
- Kusmayadi dan Endar Sugiarto. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- Mulyanto, Edi. 2011. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ajsaka Motor Kudus”. Skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Volume 64 No 1.
- Pendit, Nyoman S. 1999. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT. Pradnya Pratama

- Pitana, I Gde dan I Ketut Suryo Diarta. 2009. *Pengantar ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- Ross, Glenn F. 1998. *Psikologi Pariwisata*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Sucihati, Siti Aisyah. 2011. “Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Biro Perjalanan Ermi Tour Di Padang, Sumatera Barat”. Thesis Program Pasca Sarjana Universitas Udayana, Denpasar.
- Sugiyono. 2011 . *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: BPFE
- Trung, Tran Thi. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Pariwisata dan Kualitas Hotel Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kota Danang Vietnam. *Thesis* . Yogyakarta UGM
- Umar, Husein 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. Penerbit PT Gramedia Pusat: Jakarta.
- Undang-Undang RI No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata
- Utama, I Gusti Bagus Rai dan Mahadewi, Ni Made Eka. 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Yoeti, Oka.A. 2010. *Psikologi Pelayanan Wisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama