

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Fala Rizky. 2014. "Strategi promosi yang dilakukan untuk meningkatkan penjualan paket Surya Agung tour". *Laporan Tugas Akhir*. Diploma III Kepariwisata Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chandra, Gregorius. 2002. *Strategi dan Program Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Total Quality management: untuk praktisi bisnis dan industri*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Hoyle, D. 2007. *Quality Management Essentials*. Oxford: Elsivier Limited.
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Kuntari, Ika. 2014. "Prosedur pelayanan pada biro perjalanan wisata Surya Agung tour dalam meningkatkan kepuasan konsumen". *Laporan Tugas Akhir*. Diploma III Kepariwisata Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M.N. 2004. *Management jasa terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ramadhan, Ridwan. 2013. "Strategi penyajian paket wisata sebagai daya tarik dalam perjalanan wisata CV Masa Tour". *Laporan Tugas Akhir*. Diploma III Kepariwisata Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.

- Ratri, Intania Mayang. 2014. "Strategi Promosi paket wisata Yogyakarta city tour  
dibiro perjalanan wisata KARIKA Tour Yogyakarta". *Laporan Tugas Akhir*.  
Diploma III Kepariwisata Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Sastroasmoro S dan Ismael S. 2011. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*.  
4th ed. Yogyakarta: Sagung Seto.
- Terry, Vevra. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. dan Diana A. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- , 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta: Andi.

## **DAFTAR NARASUMBER**

Angga Kusuma, 28, *Marketing*

Tri Wahyudi Utomo, 42, Direktur Utama