

## DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand., 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Azwar, Saifudin., 1997. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi Ketiga. Yogyakarta : Pustaka.
- Bernadine., 2005. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Rumah Makan Pondok Laras di Kelapa Dua, Depok”. *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, Vol. 12, No. 3 September 2005, hal 318-336.
- Dwi Andari, Marlina., 2013, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Biro Perjalanan Wisata Gama Wisata.” *Tugas Akhir*. D3 Kepariwisataaan, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam., 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan., 2006. “Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1 April 2006, hal. 1 – 14.
- Hastawi Atmaja, Edwin., 2014, “Manajemen Operasional Paket Wisata City Tour Surakarta di PT. Kirana Surya Gemilang Yogyakarta (Studi Kasus Rombongan Ikatan Wanita Bank Yogyakarta).” *Tugas Akhir*. D3 Kepariwisataaan, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Juwandi, Hendy Irawan., 2004. *Kepuasan Pelayanan dan Jasa*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., dan K. L Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran* (12<sup>th</sup> ed). Terj. Benyamin Molan. Jakarta : Indeks.
- Kusmayadi., dan Sugiarto Endar. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Puspita, Galih., 2012. “Strategi Pelayanan Terhadap Customer Kirana Tour Yogyakarta.” *Tugas Akhir*. D3 Kepariwisataaan, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Saladin, Djaslim., 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga. Bandung : CV. Linda Karya.
- Tjiptono, Fandy., 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andy.

Tjiptono, Fandy., dan Anastasia Diana (Eds). 2003. *Total Quality Manajemen (re.ed)*. Yogyakarta : Andy.

Wardhani, U.E. Dkk., 2008. *Usaha Jasa Pariwisata*. Jilid 2. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional.

Widyasari, Yulisha Anggun., 2006. “Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Graha Santika Semarang”. *Skripsi*. Semarang : STIKUBANK.

Yoeti, Oka A., 2003. *Tours and Travel Marketing*. Jakarta : Pradnya.

## DAFTAR LAMAN

Sapoetra, Naufan., 2015. Cara Menghitung Kuesioner dengan Skala Likert, dari <http://naufansapoetra.blogspot.com/2015/11/cara-menghitung-kuesioner-skala-likert.html?m=1> diakses tanggal 30 Maret 2016.

[www.kirana-tour.co.id](http://www.kirana-tour.co.id)