

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, N. 2013. Pengorganisasian komunitas dalam pengembangan agrowisata di desa wisata (studi kasus : Desa Wisata Kembangarum, Kabupaten Sleman). *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota* 24 (3) : 173-188.
- Anggraini, L.D., P. Deoranto, dan D.M. Ikasari. 2016. Analisis persepsi konsumen menggunakan metode *importance performance analysis* dan *customer satisfaction index* (studi kasus di Ria Djenaka Coffee dan Resto, Malang). *Jurnal Industri* 4 (2) : 74-81.
- Anonim. 2015. Pengertian dan Analisis Korelasi Sederhana dengan Rumus Pearson. <http://teknikelektronika.com/pengertian-analisis-korelasi-sederhana-rumus-pearson/>. Diakses pada 15 Juni 2016.
- Bamert, T. and Wehrli, H.P. 2005. Service quality as an important dimension of brand equity in Swiss services industries. *Managing Service Quality : An International Journal* 15 (2) : 132-141.
- Bloemer, J., Ko de Ruyter, and Pascal P. 1998. Investigating drivers of bank loyalty: The complex relationship between image, service quality and satisfaction. *International Journal of Bank Marketing* 16 (7) : 276-286.
- Chowdhory, N. and Monika P. (2007). Prioritizing Service Quality Dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal* 17 (5) : 493-509.
- Eraqi, M.I. (2006). Tourism service quality (Tour ServQual) in Egypt: the viewpoints of external and internal customers. *Benchmarking : An International Journal* 13 (4) : 469-492.
- Ferdian, F., I. Maulana, dan Rosidah. 2012. Analisis permintaan ikan lele dumbo (*Clarias gariepinus*) konsumsi di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu. *Jurnal Perikanan dan Kelautan* 3 (4) : 93-98.
- Ferdinand, A. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu manajemen. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

- Hadiati, S. dan Sarwi R. 1999. Analisis kinerja pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Telkomsel Malang area. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 1 (1) : 56-64.
- Hartono, J. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE. Yogyakarta.
- IM. Saka, L.M.A. dan IM. Sudarma. 2014. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pengurusan perizinan SIUP agribisnis di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen Agribisnis* 2 (2) : 144-156.
- Jolly, A.D. dan Reynolds A.K. 2005. Consumer Demand For Agricultural And On-Farm Nature Tourism. *Uc Small Farm Center Research Brief*. < <http://sfp.ucdavis.edu>>. Diakses pada 6 April 2015.
- Khoiriyah, S. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Program Diploma 3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi UNS. Surakarta.
- Koswara, I.H. 2005. *Karakteristik dan Potensi Wisata Agro Jawa Barat*. Makalah Konferensi.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Control* Jilid 1. Edisi Kesembilan. PT Prenhallindo. Jakarta
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Control* Jilid 1. Edisi Kesembilan. PT Prenhallindo. Jakarta
- Kumar, M., Kee, F.T and Amat, T.M. 2009. Determining the relative importance of critical factors in delivering service quality of banks : An application of dominance analysis in SERVQUAL model. *Managing Service Quality* 19 (2) : 211-228.
- Lodhita, H.E., I. Santoso, dan S. Anggraini. 2014. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode IPA (*importance performance analysis*) dan CSI (*customer satisfaction index*) studi kasus pada Toko Oen, Malang. *Jurnal Lulusan TIP FTP UB*.
- Lupioadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jilid II. PT Prenhallindo. Jakarta.
- Maryam, M.K, and Kang Duk Su. 2003. Service quality expectations of travellers visiting Cheju Island in Korea. *Journal of Ecotourism* 2 (2) : 114-125.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Nasir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.

- Nugraha, R., A. Harsono, dan H. Adiarto. Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel “x” berdasarkan hasil matrix *importance performance analysis* (studi kasus di bengkel AHASS pd. sumber motor Karawang). Jurnal Online Institut Teknologi Nasional 3 (1) : 1-11.
- Nugroho, Y. A. A. 2006. Menumbuhkan service loyalty melalui kualitas pelayanan dan pengelolaan respon emosi konsumen pada perusahaan jasa. Jurnal Manajemen Maranatha Christian University 5 (2) 1-10.
- Nurdiana, A. 2012. Kualitas pelayanan di obyek wisata Goa Jatijajar Kebumen. Jurnal Magister Ilmu Administrasi Universitas Jenderal Soedirman 1 (1) : 1-15.
- Oktavian, R.W. dan R.N. Suryana. 2006. Analisis kepuasan pengunjung dan pengembangan fasilitas wisata agro (studi kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor). Jurnal Agro Ekonomi 24 (1) : 41-58.
- Pratama, T.A., Taufik R., dan Nurhaidar R. 2011. Analisa kepuasan konsumen *food bar* Kabupaten Subang. Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan PKM Sains, Teknologi, dan Kesehatan 2 (1) : 311-318.
- Purnamawati, E. 2012. Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya. Jurnal Tekmapro 3 (1) : 1-11.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Rina, A. 2006. Analisa penggunaan metode servqual pada jasa layanan kurir (studi kasus pada “PT XYZ” di Jakarta). Forum Ilmiah Indonusa 3 (3) : 17-28.
- Sappaile, B.I. 2007. Pembobotan butir pernyataan dalam bentuk skala likert dengan pendekatan distribusi Z. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan Tahun ke-13 No 064 : 1-8.
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta. Bandung.
- Suharsimi, A. 2002. Metodologi Penelitian. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Suryawan, S. dan Diah D. 2013. Analisa hubungan antara *experiential marketing*, *customer satisfaction* dan *customer loyalty* cafe nona manis grand city mall Surabaya. Jurnal manajemen pemasaran 1 (2) : 1-10.
- Sutisna. 2001. Perilaku Konsumen. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

KUALITAS PELAYANAN AGROWISATA DI DESA WISATA PENTINGSARI, KECAMATAN CANGKRINGAN, KABUPATEN SLEMAN

DEA ANGGI CHRISTANTI, Dr. Ir. Any Suryantini, M.M. ; Dr. Jangkung Handoyo Mulyo, M.Ec

Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Swastha, B. 1988. Manajemen Penjualan. PT BPFE. Yogyakarta.

Tan Qingqing, Ade O., and Paul F. 2014. Service quality and customer satisfaction in Chinese fast food sector: a proposal for CFFRSERV. *Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR)* 2 (1) : 30-53. An International Journal of Akdeniz University Tourism Faculty.

Tjiptono, F. 1996. Manajemen Jasa. Andi offset. Yogyakarta.

Tjiptono, F. 2006. Manajemen Jasa. Edisi ke-2 Cetakan ke-3. Andi offset. Yogyakarta.

Yuniar, S.C., S. Arijanto, dan G.P. Liansari. 2014. Usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa pengiriman paket berdasarkan hasil pengukuran metode *service quality* (*servqual*) di PT.X. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 2 (2) : 98-109.

Zeithmal, V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press. New York.