

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Adya Atep., 2004. *Pelayanan Prima (Cetakan 2)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Barnes, James G., 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Dharmmesta, B. S. dan Handoko, H., 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Dwiyanto, Agus., 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Fisip UGM.
- Jones, Thomas O. and Sasser Jr, W. Earl., 1995. Why Satisfied Customer Defect, dari Harvard Business Review On Point. [www.hbr.org](http://www.hbr.org) diakses tanggal 20 Juni 2015.
- Karsen, Marisa., 2014. Pentingnya Knowledge Management System Bagi Perusahaan, dari [sis.binus.ac.id/2014/05/07/pentingnya-knowledge-system-bagi-perusahaan/](http://sis.binus.ac.id/2014/05/07/pentingnya-knowledge-system-bagi-perusahaan/), diakses tanggal 9 Juni 2015.
- Kusumawati, Febriana Riestyaningrum., 2014. *Grand Puri Water Park ON THE MOVE*. Tugas Akhir D3 Kepariwisataaan, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat., 2001. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pamitra, Teddy., 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Powers, Tom., dan Barrows, Clayton W. 2003. *Introduction to the Hospitality (5<sup>th</sup> ed)*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- S, Medlik., 2003. *Dictionary of Travel, Tourism, and Hospitality (3<sup>th</sup> ed)*. Kent, UK: Butterworth-Heinemann.
- Saifuddin, T., 2013. *Penerapan Standarisasi Hospitality di Desa Wisata Pentingsari*. Tugas Akhir D3 Kepariwisataaan, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Widigdo, Hantio Anung., 2014. *Strategi Divisi Operasional dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta*. Tugas Akhir D3 Kepariwisataaan, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta