

DAFTAR PUSTAKA

- Arisa. 2011. “Tingkat Kepuasan Wisatawan Mancanegara Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi di *Tourist Information Center* (TIC) Provinsi DIY. *Tesis*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Fahmi, Hifni Ali. 2009. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Transportasi PT. Garuda Indonesia Airways Di Jakarta”. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Jakarta: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Gifano, Afif. 2012. “Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Program *Garuda Frequent Flyer* pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Jakarta”. *Skripsi*. Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Kekhususan Pemasaran. Depok: Universitas Indonesia.
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Analisa Butir Untuk Instrumen*. Jogjakarta. Andi Offset.
- Jambak, M. I. 2010. Perancangan Panduan Petunjuk Pelaksanaan Penyelidikan Faktor Manusia pada Kecelakaan Pesawat Udara Sipil di Indonesia. *Tesis*. Bandung: Program Master Teknik dan Manajemen Industri – ITB.
- Jasfar, Farida. 2002. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Lembaga.
- Koentjaraningrat. 1981. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Hendra Teguh, Ronny A, Rusli & Benyamin Molan. Jakarta: Prenhallindo.
- Kusmayadi, dan Endar Sugiarto. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Malhotra, Naresh K. 2004. *Review of Marketing Research, Vol.1*. North Castle: M.E. Sharpe.
- Manullang, Ida. 2008. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia Airliner di Bandara Polonia Medan”. *Tesis*. Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia, Indonesia.

- Neuman, W. L. 2003. *Social Research Methods:: Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Allyn and Bacon.
- Novitaningtyas, Ivo. 2015. “Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Elemen Dasar Destinasi Wisata Di Museum Ullen Sentalu. *Skripsi*, Program Studi Pariwisata. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie. A., and Berry, Leonard L. 1985. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”. *Journal of Marketing (pre-1986)*, Vol. 49, pp.41-50.7.
- Pitana, I Gde dan I Ketut Surya Diarta. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.
- Pramudia, Heru. 2013. “Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Becak Wisata Kota Yogyakarta”. *Tesis*, Program Studi Magister Kajian Pariwisata, Sekolah Pascasarjana. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suwintari. 2012. *Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Tourist Information Counters Di Jalan Padma Legian Kuta*. Vol. 2, No. 2, 2012.
- Wahab, Saleh. 1992. *Pemasaran Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Wardiyanta, Drs., M.Hum. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.