

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, F. (2006) *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Basiony, A. E., Alla, G. A. and Sayed, A. shaker El (2014) 'Evaluating Tourism Service Quality Provided to the European Tourist "Applied on the British tourist"', *MPRA Paper*, (57164).
- Erni, N., Sriwana, I. K. and Karisa, D. (2013) 'Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode ServQual (Studi Kasus pada PT. Plaza Auto Prima Cabang Green Garden, Jakarta)', *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 1(1), pp. 59–66.
- Hartanti, F. T. and Hariastuti, N. L. P. (2015) 'MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI TEMPAT REKREASI KENJERAN DENGAN *SERVQUAL*', *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan III 2015 Institut Teknologi Adhi*, pp. 97–106.
- Hasan, M. I. (2003) *Pokok - Pokok Materi Statistik 2*. Cetakan ke. Jakarta: Bumi Aksara.
- J.R.T, S. and Sugiarto (2006) *LISREL*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, P. and Koller, K. L. (2008) *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 J. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantoro, R. (2006) *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: PT. Kencana Perdana.
- Lovelock, C. and Wright, L. K. (2007) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indonesia: Gramedia.
- Marlyana, N. and Khoiriyah, N. (2015) 'Model konseptual peningkatan kualitas layanan industri pariwisata di Jawa Tengah menggunakan TourServQual', 5(2), pp. 144–154.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988) 'SERVQUAL : A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality', *Journal of Retailing*, 64(January), pp. 12–40.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (2009) 'Model Service Its Quality and Implications for Future', 49(4), pp. 41–50.
- Rangkuti, F. (2008) *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Suryabrata, S. (2004) *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Suwena, I. ketut and Widyatmaja, I. G. N. (2017) *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Revisi. Denpasar: Pustaka Larasan.
- Tjiptono, F. (2000) *Manajemen Jasa*. Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, T. (2018) *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD dan Kano*. Jakarta: Jakarta.
- Tjiptono, F. (2002) *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.