

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, Renda & Stella Alviana (2017) Peran Biro Perjalanan Wisata Sunrise Holiday Tour & Travel Dalam Meningkatkan Minat Wisata Ke Gunung Bromo.” Malang: Universitas Merdeka Malang Program Diploma Kepariwisataaan
- Arasli, H., Mehtap-Smadi, S., & Katircioglu, S. T. (2005). Customer Service Quality in The Greek Cypriot Banking Industry. *Managing Service Quality*, 15(1), 41-56.
- Arikunto, S. (1996). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Ke-3*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Augusty, F. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manjemen*. Semarang Universitas Diponegoro.
- Bryslan, A., & Curry, A. (2001). Service Improvement in Public Services Using SERVQUAL. *Managing Service Quality*, 11(6), 389-401.
- Chaffey, D. (2009). *E-Bussiness and Management: Strategy, Implementation and Practice. 4th Edition*. England: Prentince Halls.
- Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: "A Reexamination and Extension". *Journal of Marketing*. 55-68.
- Foster, D. L. (2000). *Travel & Tourism*. (T. B. Sastrio, Penerj.) Jakarta: RajaGrafito Persada.
- Kodhyat, H., (1998). *Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1. Edisi Ke-9*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kwek, C. L., Tan, H. P., & Lau, T. C. (2010). Investigating the Shopping Orientations on Online Purchase Intention in the e-Commerce Environment: A Malaysian Study. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 1-22.
- Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Mandar Maju.
- Metayunika, V. (2013). *"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Dealer Mitsubishi PT. Bumen Redja Abadi*

- Semarang). Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction a Behavioral Perspective on the Consumer*. Singapore: McGraw-Hill Education.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service-Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press Advision of Macmillan Inc.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1994). Alternative Scale for Measuring Service Service Quality: A Comparative Assessment Based on Phychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*. Vol. 70.
- Perwira, Ardhika D. (2012). *Analisis Faktor-Faktor yang Membangun Kualitas Pelayanan Biro Perjalanan Wisata*. Tesis. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi Univrsitas Indonesia. Jakarta.
- Rahmawati, H. (2010). *Analisis Kualitas Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Important Performance Analysis (IPA) di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*. Tugas Akhir. Tidak Diterbitkan. Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Ristha, K.F. (2016). *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual and Fuzzy di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Yogyakarta (BPAD)*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Rosid, A.A. (2008). *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Jama'ah Haji PT. Pandu As Shofa Travel Jakarta)*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, H. (2004). *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Liberty
- Supramono & Haryanto, J.O. (2003). *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Yoeti, O. A. (2003). *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Zalukhu, S., & Meyers, K. (2009). *Panduan Dasar Pelaksanaan Ekowisata*. Jakarta: Unesco Coffee.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press
- Zeithaml, V.A., & Bitner M.J. (1996). *Service Marketing*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.