

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanti, A. (2018). Pengaruh motivasi dan mental berwirausaha terhadap minat berwirausaha mahasiswa. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 20(2), 95.
- Azizah, N. (2022). *Pariwisata Susur Sungai Banjarmasin Dengan Membangun Kebersamaan Antar Dosen dan Mahasiswa Pendidikan IPS*.
- Duari, I. P. H. H. (2014). Pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan membeli tiket pesawat di total nusa indonesia tour and travel Yogyakarta. *Media Wisata*, 12(1).
- Irawan, M. A. (2016). Analisis Strategi Penanganan Keluhan Konsumen (Complaint Handling) PT. Jasa Raharja (Persero) Yogyakarta Dalam Pelayanan Asuransi Laka Lantas.
- Mudea, S. (2017). Strategi Dinas Pariwisata Dalam Memprovisikan Pariwisata Di Kota Bitung. *Strategi Dinas Pariwisata Dalam Mempromosikan Pariwisata Di Kota Bitung*, 11.
- Pratama, S. A., & Permatasari, R. I. (2021). Pengaruh penerapan standar operasional prosedur dan kompetensi terhadap produktivitas kerja karyawan divisi ekspor pt. Dua kuda indonesia. *Jurnal ilmiah m-progress*, 11(1).
- Riadi, M. (2022, Desember 06). *Komplain dan Keluhan Pelanggan*. Retrieved juni 14, 2023, from kajian pustaka: <https://www.kajianpustaka.com/2022/12/komplain-dan-keluhan-pelanggan.html>.
- Santoso, R. A. (2020) *Strategi Pemasaran Jasa Wisata Ynd Holiday Tours and Travel Jember* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember).
- Setiawan, I. K. D., & Rahmawati, P. I. (2020). Evaluasi penerapan standar operasional prosedur dan strategi peningkatan kualitas layanan di envy restaurant hotel holiday inn resort baruna bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(2), 51-57.
- Sendi, S. (2020). *Analisis Potensi Obyek Wisata Dana Sebedang Di Kabupaten Sambas* (Doctoral dissertation, IKIP PGRI Pontianak).
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabet, Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan*. Retrieved juni 14, 2023, from kemenparekraf: <https://jdih.kemenparekraf.go.id/katalog-1-produk-hukum>.