

DAFTAR PUSTAKA

- Danial, W. D. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI.
- Darmadjati, R. (2010). *Manajemen Perjalanan Wisata*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Fandi, T. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fatihudin, D. & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Haq, M. (2009). Biro Perjalanan Wisa. *Kampus Program Diploma Negara Manajemen Administrasi Transportasi Udara Jogja*.
- Kotler, P. D. (2013). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Moleong, L. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mutiawati, C. S. (2019). *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: Deepublish.
- Parasuraman, A. P. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.
- Pemerintah Indonesia. *Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, Lembar Negara RI Tahun 2009*. Jakarta: Sekretaris Negara.
- Prayogo, R. A. (2018). *Perkembangan Pariwisata dalam Prespektif Pemasaran*. Surabaya: Bitread Publishing Yan Hanif Jawangga.
- Putri, Y. L. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)*. *Jurnal Among Makarti*.
- Sholikah, H. & Iriananda, S. W. (2017). *Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality*. *Journal of Information Technology and Computer Science (JOINTECS)*.
- Sinaga, S. (2010). *Potensi Pengembangan Objek Wisata di Kabupaten Tapanuli Tengah*. Sumatera Utara: Kertas Karya.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Tjiptono, F. D. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wardiyanto. (2011). *Perencanaan Pengembangan Pariwisata*. Bandung: Lubuk Agung.