

## DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, F. (1996a), *Manajemen Jasa*, edisi 1. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. (2002), *Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. and Chandra, G. (2007), *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Kotler, Philip (2000), *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*, Edisi ke-12, Prentice-Hall, Englewood Cliffs.
- Jasfar, Farida (2009), *Manajemen Jasa*, edisi 2. Bogor : Penerbit GHALIA INDONESIA.
- Wijaya, Tony (2011), *Manajemen Kualitas Jasa*, edisi 1. Jakarta : INDEKS.
- Moleong, J. Lexy. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi ke-30. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pitana, I Gede dan I Ketut Surya Diarta. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Sockadijo, R.G. 2000. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka.