

DAFTAR PUSTAKA

- Adhar, A. 2019. Epidemiologi Dan Biostatistik. Palu : Universitas Tadulako.
- Andreas, Ardeni, Nugroho. 2017. Konservatisme Akuntansi Di Indonesia. Vol. 20 No.1. ISSN 1979-6471.
- Andreas, Y, N, P. 2017. Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Minat Khusus Arung Jeram Desa Mendut, Kecamatan Mungkid, Kabupaten magelang. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Program Studi Pendidikan Ekonomi.
- Anisah Fitriah Afif. 2017. Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan *Metode Service Quality* (Servqual). Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Teknik Industri.
- Astri Ayu Purwati. 2017. Aplikasi Model Kano Dalam Pengukuran Kualitas Perguruan Tinggi Swasta Kota Pekanbaru Berdasarkan Perspektif Mahasiswa. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia.
- Balai Besar KSDA. 2018. Panduan Interpreter Wisata Alam. Nusa Tenggara Timur.
- Catharina, B, N dan Ryan, S. 2012. Perbaikan Kualitas Layanan Busway Transjakarta. Universitas Katolik Parahyangan: Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Teknik Industri.
- DISPAR (Dinas Pariwisata). 2019. Jenis-Jenis Tempat Wisata Berdasarkan Motif Wisatawan, Lokasi Tujuan, dan Perjalanan. Bone.
- Djaslim. Saladin. 2003. Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian. Bandung: Linda Karya.
- Dwi Juniarti. 2020. Pengukuran Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Tenggir *Park* Di Kecamatan Nargoyoso Melalui *Metode Zone Of Tolerance*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri.

- Fandy Tjiptono. 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Govin, S, U. 2017. *Pengukuran Dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Zone Of Tolerance Dan Metode Kano*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri.
- Hansemark, O. C., & Albinsson, M. (2004). *Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees*. *Managing Service Quality*, 40–57.
- Irawan. 2005 *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta.
- Kano N., Seraku K., Takahashi F., & Tsuji S. (1984). *Attractive quality and must-be quality* *Hinshitsu Quality, The Journal of the Japanese Societ for Quality Control*, vol. 14, no. 2, pp. 39–48.
- Khan, Inamullah. 2012. *Impact of Customers Satisfaction And Customers Retention on Customer Loyalty*. *International Journal of Scientific & Technology Research Volume 1, Issue 2*.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*, PT. Indeks. Jakarta.
- Lovelock and Wirtz (2011) *Services Marketing-People, Technology, and Strategy*. 7th Edition, Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Mehrbakhsh, N. 2021. *The impact of coronavirus pandemic (COVID-19) on education: The role of virtual and remote laboratories in education*.

- Misbahudin dan Hasan, I. (2013) *Analisi Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nofirza, Kus Indrayani. 2011. *Aplikasi Model Kano Dalam Analisis Indikator Kualitas pelayanan Di Rumah Sakit Pekanbaru*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim: Fakultas Sains dan Teknologi, Jurusan Teknik Industri.
- Parasuraman. A, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1990, *SERVQUAL: A MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Texas: Texas A&M University College Station*.
- Pusat Data dan Sistem Informasi, Kemenparekraf/Baparekraf. 2021. *Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2021*. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- Riskawati, 2013. *Uji Validitas Dan Reliabilitas*. Jakarta : Statistika Pendidikan.
- Rosita, Sri, M, Woro, H, W. 2016. *Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta*. Jakarta: Universitas Pendidikan Indonesia, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Program Studi Manajemen Resort & Leisure.
- Sani, Ruknal. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Para Pengunjung Objek Wisata Dreamland Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas Purwokerto*: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.
- Satu Data Sanggau. 2019. *Kunjungan Wisatawan Wisata Alam Kab. Sanggau Tahun 2019*. Sanggau: Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata.
- Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata. 2021. *Penerimaan Daerah Tahun 2021 Kab. Sanggau*. Sanggau: Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata.
- Sesar, T, Setyo R, H, dan Ambar. H. 2014. *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan*

Banten dengan menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL).
Bandung: Institut Teknologi Nasional (Itenas), Jurusan Teknik Industri.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta :
Pustaka LP3ES.

Susanto. 2008, *Kajian Peran Serta Masyarakat dalam Pengembangan Pariwisata
Alam Ngebel Kabupaten Ponorogo*. Yogyakarta.

Tan, K.C. and T.A. Pawitra, (2001), *Integrating Servqual and Kano's Model into
QFD for Service Excellence Development. Managing Service Quality*,
11(6), pp.418-430.

Tjiptono (2005). *Brand Management and Strategy*. Jogjakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.

Triana, F, H, Putu H, N, L. 2015. *Integrasi Servqual Dan QFD Untuk Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Di Tempat Rekreasi Kenjeran Baru Surabaya*.
Surabaya: Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya (ITATS), Fakultas
Teknologi Industri, Jurusan Teknik Industri.

Triwibowo, Cecep. 2014. *Etika dan Hukum Kesehatan*, Yogyakarta: Nuha Medika.

Walden, D. (1993). *A Special Issue on Kano's Methods for Understanding
Customer Defined Quality. The Center for Quality of Management
Journal*.

Yandra, P, Dyah, R, L dan Shodiq. 2019. *Penerapan Metode Service Quality
(Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan*.
Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta,
Fakultas Teknik Industri, Jurusan Teknik Industri, Prodi Teknik Industri.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., dan Malhotra, A. 2003. *Service Quality Delivery
through Websites: A Critical Review of Extant Knowledge, Journal of The
Academic of Marketing Science*, Vol.30, 362-375.