

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, M. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. (PERSERO) Angkasa Pura I Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang* [Tugas Akhir Program Magister]. Semarang : Universitas Terbuka.
- Bambang S, Pambudi.2009. Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Tempat Wisata Religi Di Kota Bangkalan. *Jurnal Studi Manajemen*. Vol 3 (2), 14-28.
- BPS Kabupaten Karo. 2011. Peta Kabupaten Karo.
- Dodik, Tri. 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok : Studi Kasus Pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar* [Tesis]. Surakarta : Universitas Muhammadiyah.
- Edi Yoel S.G. 2008. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi PDRB Sektor Pariwisata Di Kabupaten Karo : Studi Kasus Di Kabupaten Karo* [Skripsi]. Medan : Jurusan Ekonomi Pembangunan, Universitas Sumatera Utara.
- Gatut L, Budiono. 2004. Kepuasan Wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan Objek Wisata Gunung Bromo. *Jurnal Model Manajemen*. Vol II (2), 7-24.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar. 2004. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta : Erlangga.
- Hermawan, Yuswohadi. 2005. *Attracting Tourist Traders Investors*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hotman, Siregar. 2009. *Analisis Nilai Ekonomi Dan Tingkat Kunjungan Di Objek Wisata Alam Air Terjun Sipiso-Piso Kabupaten Karo* [Skripsi]. Medan : Universitas Sumatera Utara.
- I Ketut, Astawa. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pada Niat Beli Ulang Pelanggan Di Hotel Inna Kuta Beach. *Jurnal Pariwisata*. Politeknik Negeri Bali. Vol. 16(2), 267-279.
- Ika, Puspita. 2009. *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang* [Tesis]. Medan : Universitas Sumatera Utara.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung : Angkasa.

- King Wan, P. Y dan Man Cheng, E. I. 2011. "Service Quality of Macao's World Heritage Site". *International and Hospitality Research*. Vol. 5 (1), 57-68.
- Kusmayadi, Endar Sugiarto. 2000. *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Liasna Ginting. 1999. *Peranan Pariwisata dalam Meningkatkan Ketahanan Ekonomi Daerah : Studi kasus Di Kabupaten Daerah Tingkat II Karo* [Tesis]. Jakarta : Program Pascasarjana, Universitas Indonesia.
- Lovelock C, Wirtz J. 2011. *Service Marketing*, 7<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Malhotra, Naresh. K., Peterson, Mark. 2006. *Basic Marketing Research: a Decision Making Approach Second Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Mansur, T. 2008. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe* [Tesis]. Medan : Universitas Sumatera Utara.
- Nugrahaeni P, Sari. 2010. *Analisis Pengaruh Struktur Modal Terhadap Profitabilitas Perusahaan (Studi Empiris Pada Konsumen Go Public Industri Telekomunikasi )* [Skripsi]. Jakarta : Universitas Bakrie.
- Nyoman, Pendit. 2003. *Ilmu Pengantar: Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta : Pradnya Paramita.
- Oka, Yoeti. 2003. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung : Angkasa.
- Paham, Ginting. 2005. *Pemasaran Pariwisata.: Studi Empiris Tentang Kepuasan dan Kunjungan Berkelanjutan Pariwisata* [Skripsi]. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Paham, Ginting. 2008. *Mencermati Misteri Globalisasi : Menata Ulang strategi Pemasaran Pariwisata Indonesia dengan Tourism Satisfaction (Toursat) Approach* [Skripsi]. Medan : Universitas Sumatera Utara.
- Parasuraman A, Ziethaml VA, Berry, LL. 1988. "SERVQUAL: a multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*. Vol. 64 (1), 12-37.
- Prapto, Yumono. 2005. *Pengantar Ekonometri*. Yogyakarta : Andi.
- Ratna, Nidyawati. 2011. *Layanan Sistem Aplikasi TP-PBB Berbasis C++ Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada Kecamatan Limo* [Skripsi]. Jakarta : Universitas Pembangunan Nasional "Veteran".
- Salah, Wahab. 2003. *Pemasaran Pariwisata*. Jakarta : Pradnya Paramita.

- Simon H. 2008. *Tourism and Hospitality Marketing*. Singapore : SAGE.
- Suwantoro. 2002. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta : Andi.
- Sekaran, U. 2003. *Research Method for Business: Askill-Building Approach*. New York: Jhon Wiley & Son, Inc.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yan, Hapsari. 2008. *Analisis yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Graha Sarana duta Semarang, Telkom Group )* [Tesis]. Semarang : Universitas Diponegoro.