

DAFTAR PUSTAKA

- Ajeng Utami. 2014. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Penumpang K.A Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang. Jurnal Undip. Vol.1 No. 2*
- Assegaff, M. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Perusahaan Penerbangan di Kota Semarang. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol.10 No. 2: 147-176.*
- Alditia, Detmuliati. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Riau Fantasi Libersa Water dan Themepark. Jurnal Fisip. Vol. 2 No. 1*
- Angelia, Y. L., Kasih, Y., Pramudita, C. A. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan WaterPark Danau Tanah Mas Palembang. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 1 No. 3*
- Azwar, Saifudin. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Eka Rosyidah Aprilia, Sunarti, dan Edriana Pangestuti. 2017. *Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Balekambang Kabupaten Malang. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 51 No.2. Universitas Brawijaya, Malang*
- Kasmir. 2008. *Etika Costumer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Amstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (Damos Sihombing dan Wisnu Chandra K. Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. (2007). *Prinsip - prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- (2002). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Jakarta: Erlangga.
- (2000). *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- (2007) *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. Jakarta: Indeks.
- Laila, dkk. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel AHAS 0002 Semarang Honda Center. Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Universitas Pandanaran Semarang.*
- Lupiyoadi, Rambat. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- M. Nur Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Rianto Nurcahyo. 2017. *“The Influence of Facility and Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta Service Quality towards Customer”*. Binus Business Review. Vol. 8 No. 1.
- Ridwan & Akdon. 2007. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik untuk Penelitian (Administrasi Pendidikan – Bisnis – Pemerintahan – Sosial - Kebijakan Ekonomi Hukum – Manajemen - Kesehatan)*. Bandung: Alfabeta.
- Rosita., Marhanah, S., Wahbadi, W. H. 2016. *Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta”*. Jurnal Manajemen Resort dan Leisure. Vol. 13 No. 1
- Soekadijo. 2000. *Anatomi Pariwisata (Memahami Pariwisata Sebagai Systemic Linkage)*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Steffi Mongkaren. 2014. *“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jasa Pengguna Rumah Sakit Advent Manado”*. Jurnal EMBA. Vol.1 No.4.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
2010. *Metode Kuantitatif dan kualitatif R&D*. Bandung CV. Alfa Beta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Swastha, Basu. 2010. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandi. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi V. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- (2006). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- (2007). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.
- (2008). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2008. *Riset Strategi Pemasaran*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Yoeti, Oka. 1985. *Pemasaran Pariwisata*. Bandung. PT Angkasa.
2003. *Perencanaan Strategi Pemasaran Daerah Tujuan Wisata*. Jakarta. Pradnya Paramita.
- Zeithaml, V.A. Parasuraman, and Berry, L.L. (1998). *Delivering quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations* , New York: The Free Press.

Wulandari, Vonny dan Aniek Wahyuati. 2017. *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Wisatawan*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 6.No.2. ISSN: 2461-0593. STIESIA, Surabaya



THE
Character Building
UNIVERSITY