

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi Ketiga*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Giese dan Cote. 2000. *Academy of Marketing Science Review. Defining Consumer Satisfaction*. V 2 (1) di akses pada tanggal 30 July 2017 di <http://www.amsreview.org/articlesgiese01-2000.pdf>.
- Kotler, Philip dan Susanto A B. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia 2 Edisi 8*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip, John Bowen, dan James Makens. 2002. *Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisataaan*. Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Renata Pohan. Jakarta: Prenhalindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat
- Nasution, M.N. 2005. *Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*. Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Parasuraman, et al. 1998. *Service Quality: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. Terjemahan: Budi Santoso. Jakarta: Prenhalindo.
- Sammeng, Andi M. 2001. *Cakrawala Pariwisata*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sinaga, Supriono. 2010. *Potensi dan Pengembangan Objek Wisata Di Kabupaten Tapanuli Tengah. KertasKarya*. Skripsi Program DIII Pariwisata. Universitas Sumatera Utara.
- Sunaryo, Bambang. 2013. *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata (Konsep dan Aplikasinya di Indonesia)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa Malang*: Bayu Media.
- Widiyanto, Ibnu. 2008. *Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Undip.