

DAFTAR PUSTAKA

- Aryadi, & Patmawati. (2020). Peran Dan Fungsi Tour Leader dalam Perjalanan Ibadah Umrah Di Biro Haji Dan Umrah Pt. Ihya Tour Travel Pontianak.
- Asto Buditjahjanto, I. G. P. (2020). Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Fuzzy Service Quality (Analysis Of Higher Education Academic Information System Services Based On Fuzzy Service Quality). In *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi* | (Vol. 9, Issue 3).
- Bintan, D., Prakoso, A. A., & Aprilia De Lima, Y. (2019). Strategi Pengembangan Pariwisata Kreatif Berbasis Masyarakat (Community-Based Creative Tourism). In *Journal Of Tourism And Creativity* (Vol. 3, Issue 2). [Http://Arti-Definisi-Pengertian.Info/Sine-Qua-Non/](http://Arti-Definisi-Pengertian.Info/Sine-Qua-Non/)
- Budhiana, J., & Wahida, A. Z. (2019). Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Metode Kano Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Santika*, 9(2).
- Darmawan, A., & Khaerani Busri, N. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Purna Jual Avanza Dengan Metode Servqual Dan Pgcv (Studi Kasus Bppt Hadji Kalla Cabang Urip Makassar). *Jemis*, 2(2). [Http://Jemis.Ub.Ac.Id/](http://Jemis.Ub.Ac.Id/)
- Delima, M., & Puspitasari, D. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Cs Knalpot Semarang Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance-Performance Analysis (Ipa).
- Eka Cipta Winata Dan Sesilya Kempa. (2021). Analisis Pengaruh Perceived Value Dan Service Quality Terhadap Repurchase Intention Pada Toko Emas Sentral Makassar.
- Ekawaty, N., & Lumban Batu, R. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Situs Booking Online Traveloka.
- Evan A J Mamangkey1 James D D Masssie2 Hendra N Tawas3. (2021). Analisa Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality), Ipa (Importance Performance Analysis) Dan Pgcv (Potential Gain Customer Value) Terhadap Kinerja Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado.

- Fajar Pasaribu. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Strategi Bauran Pemasaran Biro Perjalanan Wisata.
- Fatmawati Kalebos. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan.
- Gholipour Soleimani, A., & Einolahzadeh, H. (2018). The Influence Of Service Quality On Revisit Intention: The Mediating Role Of Wom And Satisfaction (Case Study: Guilan Travel Agencies). *Cogent Social Sciences*, 4(1), 1–14. <https://doi.org/10.1080/23311886.2018.1560651>
- Hasibuan, I. M., Mutthaqin, S., Erianto, R., & Harahap, I. (2023). Kontribusi Sektor Pariwisata Terhadap Perekonomian Nasional. <https://doi.org/10.30651/jms.v8i2.19280>
- Hayati Rauf, N., Nur, T., & Sulfiani Malica, H. (N.D.). Perbaikan Kualitas Kain Sutra Dengan Menggunakan Metode Kano Dan Metode Quality Function Deployment (Qfd). In *Jiem* (Vol. 3, Issue 1).
- Kamil, M. A., & Lestari, R. B. (N.D.). Pengaruh Citra Perusahaan, Harga, Dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Southern Of Sumatera Tour & Travel.
- Khan, F., Yusoff, R. M., & Kakar, P. (2017). Impact Of Service Quality And Customer Satisfaction On Tourism Industry. *Journal Of Advanced Research In Social And Behavioural Sciences Journal Homepage*, 6(2), 146–155. www.akademiabaru.com/arsbs.html
- Kiolol, & Moniaga. (2019). Strategi Kepariwisata Di Kecamatan Kema Minahasa Utara.
- Loice, R., & Nawangpalupi, C. B. (N.D.). Pengembangan Model Hierarki Kebutuhan Konsumen Terhadap Iklan Di Internet.
- Lolo Sataki Berutu, J., & Rumita, R. (N.D.). Evaluasi Dan Perancangan Strategi Perbaikan Kualitas Jasa Transportasi Logistik Pada Pt X.
- Luh Indiani, N. (2019). Ni Luh Indiani. In *Jurnal Satyagraha* (Vol. 02, Issue 02).
- Lulu, M., Usman¹, L., & Gustalika², A. (2022). Pengujian Validitas Dan Reliabilitas System Usability Scale (Sus) Untuk Perangkat Smartphone.

- Makrifah, L., & Trishananto, Y. (2021). Pengaruh Bukti Fisik, Layanan, Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Intervening. In *Bisnis & Manajemen* (Vol. 11). [Http://Ejournal.Stiemj.Ac.Id/Index.Php/Ekobis](http://Ejournal.Stiemj.Ac.Id/Index.Php/Ekobis)
- Mauidzoh, U., Rengganis, E. S., Studi Teknik Industri, P., & Tinggi Teknologi Adisutjipto Jl Janti Blok Lanud Adisutjipto, S. R. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Integrasi Servqual Dan Model Kano Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Transportasi Online. *Jurnal Rekayasa Industri (Jri)*, 2(1).
- Melissa Carmia Elias. (2018). Analisis Strategi Bersaing Pada Perusahaan Biro Perjalanan Di Malang.
- Noor Yuliati, L., & Anzola, Y. (2009). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Tanggapan Perusahaan Pascatindakan Komplain Melalui Media Cetak. In *Jur. Ilm. Kel. Dan Kons.*, Agustus (Vol. 2, Issue 2).
- Nuryana, E., & Sugiarto, B. (2012). Hubungan Keterampilan Metakognisi Dengan Hasil Belajar Siswa Pada Materi Reaksi Reduksi Oksidasi (Redoks) Kelas X-1 Sma Negeri 3 Sidoarjo (The Relationship Of Metacognition Skill With Learning Outcome In The Matter “Reaksi Reduksi Oksidasi (Redoks)” At The Class X-1 Sman 3 Sidoarjo). *Unesa Journal Of Chemical Education*, 1(1), 83–75.
- Pengalaman, P., Terhadap, W., Berkunjung, M., Melalui, K., Kepuasan, M., Di, P., Sembilan, P., Gili, K., Kabupaten, G., Asyam Irsyadi, N., & Andriani, N. (2024). The Influence Of Tourist Experience On Interest In Visiting Again Through Mediation Of Customer Satisfaction On The Beach Nine District Gili Genting Sumenep District. In *Management Studies And Entrepreneurship Journal* (Vol. 5, Issue 1). [Http://Journal.Yrpiiku.Com/Index.Php/Msej](http://Journal.Yrpiiku.Com/Index.Php/Msej)
- Peningkatan, U., Pelayanan, K., Kawasan, P., Kawah, W., Perhutani, P. P., Barat, J., & Industri, J. T. (2014). Banten Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) * Sesar Triwibowo, Hendang Setyo Rukmi, Ambar Harsono.
- Prasetya, W. (2012). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Biro Perjalanan Wisata Pt. Dwidaya Tour.

- Puspita, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Samudra Bintang Angkasa Tour And Travel Banjarmasin. [Http://Ejurnal.Stiepancasetia.Ac.Id/Index.Php/Jieb](http://Ejurnal.Stiepancasetia.Ac.Id/Index.Php/Jieb)
- Putu, I., Mecha, S., Darmawan, R. N., Tania, R. P., Bisnis Pariwisata, M., Negeri, P., & Abstrak, B. (2023). Jurnal Pijar Studi Manajemen Dan Bisnis. 1(3), 462–474. [Https://E-Journal.Naureendigiton.Com/Index.Php/Pmb](https://E-Journal.Naureendigiton.Com/Index.Php/Pmb)
- Rahadi Ramlan, A., Amri, A., Chasyim Hasani Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan, M., Perikanan, D., Ilmu Kelautan Dan Perikanan, F., & Hasanuddin Makassar, U. (2016). Valuasi Ekonomi Wisata Bahari Di Pantai Marina Kabupaten Bantaeng Economic Valuation Of Marina Beach, Bantaeng Regency. Torani: J.Mfishsci, 26(1), 70–77.
- Rahmah, N., Kara, M. H., Bakry, M., & Muin, R. (2021). Effect Of Service Quality On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable In Shariah Hotel (Study At Pesonna Hotel In Makassar, South Sulawesi). International Journal Of Multicultural And Multireligious Understanding, 8(4), 224. [Https://Doi.Org/10.18415/Ijmmu.V8i4.2479](https://Doi.Org/10.18415/Ijmmu.V8i4.2479)
- Riana, & Nana. (2016). Kualitas Pelayanan Tour Leader Di Pt Rezki Jasty Tour & Travel Pekanbaru.
- Risk : Jurnal Riset Bisnis Dan Ekonomi Volume 1 Nomor 2 Tahun 2020. (2020). [Http://Ojs.Unik-Kediri.Ac.Id/Index.Php/Jimek](http://Ojs.Unik-Kediri.Ac.Id/Index.Php/Jimek)
- Rohimat, A., & Sudrajat, B. (2023). Strategi Pelayanan Tour Leader Biro Haji Dan Umroh Untuk Meningkatkan Reapeat Order Calon Jamaah Pada Pt. Imprensa Media Wisata. An-Nawa: Jurnal Studi Islam, 5(2), 149–160. [Https://Doi.Org/10.37758/Annawa.V5i2.774](https://Doi.Org/10.37758/Annawa.V5i2.774)
- Rohman Bashari, M., Hera Merdeka, R. D., Pariwisata, A. P., Pariwisata, F., Kreatif, I., & Tangerang, U. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Erlangga Teour Travel Berkah Balaraja. [Https://Jurnal.Umt.Ac.Id/Public/Journals/40/Homepageimage_En_Us.Jpg](https://Jurnal.Umt.Ac.Id/Public/Journals/40/Homepageimage_En_Us.Jpg)
- Safi'i, I. (2018). Klasifikasi Atribut Pelayanan Mobile Banking Dengan Kano Model Berdasarkan Dimensi E-Servqual. Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri, 2(2), 77. [Https://Doi.Org/10.30656/Jsmi.V2i2.696](https://Doi.Org/10.30656/Jsmi.V2i2.696)

- Seni & Fauzi, A. (2022). Strategi Pemasaran Yang Diterapkan Di Hotel Santika Kepulauan Bangka Belitung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen. 2, 36–42.
- Shanty Kusuma Dewi. (N.D.). Identifikasi Atribut Kepuasan Pelanggan Dengan Model Kano.
- Sholikah, H., & Iriananda, S. W. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality. *Jointecs) Journal Of Information Technology And Computer Science*, 2(2), 2541–6448. <https://doi.org/10.31328/Jo>
- Situmorang, E., Purba, D., Instrumen, R., & Togu, P. (2019). Perancangan Aplikasi Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.
- Solikha, S., Suprpta, I., & Muhammadiyah Jakarta, S. (N.D.). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt. Go-Jek). [Http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis](http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis)
- Solikha, S., Suprpta, I., & Muhammadiyah Jakarta, S. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt. Go-Jek). [Http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis](http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis)
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2), 718. <https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2020.V09.I02.P16>
- Suliantoro, H., & Aisy, N. R. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Wifi Id Corner Dengan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment Pada Wilayah Usaha Telekomunikasi Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Tangerang.
- Surayya Lubis, F., & Sri Wahyuni, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Uptd Puskesmas Sipayung Rengat Menggunakan Metode Kano.
- Tandilino, E. V., Dharma Widada, & Farida Djumiati Sitania. (2023). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Customer Satisfaction Index (Csi). *Journal Of Industrial And*

- Manufacture Engineering, 7(2), 266–275.
<https://doi.org/10.31289/jime.v7i2.10205>
- Theja Gusriandi Noval, A. K. (2020). Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Pantai Carocok Painan Kabupaten Pesisir Selatan.
- Titing Koerniawati, F. (2022). Destinasi Wisata, Sumber Daya Manusia Pariwisata Dan Pariwisata Berkelanjutan. *Siwayang Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Pariwisata, Kebudayaan, Dan Antropologi*, 1(1), 39–50.
<https://doi.org/10.54443/siwayang.v1i1.52>
- Utami, E. (N.D.). Pendekatan Model Kano Pada Quality Function Deployment Untuk Perbaikan Kualitas Kegiatan Belajar Mengajar.
- Utami, Y., & Pelita Nusantara Medan, S. (2023). Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24.
- Vinda Rp, M., & M Dzikron. (2023). Perbaikan Pelayanan Jasa Dengan Menggunakan Model Kano. *Bandung Conference Series: Industrial Engineering Science*, 3(2), 764–754.
<https://doi.org/10.29313/bcsies.v3i2.9588>
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (Ipa) Untuk Menganalisis The Use Of Importance-Performance Analysis In Evaluating Public Satisfaction With Population Administration Services In Lengkiti District. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi>
- Yolanda, L. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Konsultan Manajemen Wilayah Oversight Consultant (Oc) Regional-3 Pekanbaru Riau. In *Bisnis Dan Manajemen* (Vol. 1, Issue 1). Mei. <http://jurnal.institutmaster.ac.id/index.php/b-master>
- Yulia Astarina, R., Divi Yustita, A., Politeknik, M. M., & Banyuwangi, N. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Tour Leader Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pt Pesona Ijen Tour And Travel Banyuwangi. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata* (Vol. 26, Issue 1).