

REFERENCES

- Agustini, F. (2010). Pengelolaan Pariwisata Kebun Binatang Medan (KBM) Ditinjau dari Para Wisatawan Pengunjung. *Inovasi, Jurnal Politik dan Kebijakan*. Volume 7. Nomor 3. September 2010.
- Amanah, D. (2015). SWOT Analysis of The Wildlife Park of Medan, Indonesia. *International Journal of Economics, Commerce, and Management*. 3(10), 500-509.
- Arman Hakim Nasution. (2006). *Manajemen Industri*. Yogyakarta: Andi Offset
- Basiya, R., & Rozak, H. A. (2012). Kualitas Dayatarik Wisata, Kepuasan dan Niat Kunjungan Kembali Wisatawan Mancanegara di Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisataaan*. 11(2).
- Bryslan and Curry. (2001). Service Improvement in Public Services Using Servqual. *Managing Service Quality*. Vol. 11 No 6, pp. 389-401
- Chen, S. H., & Chen, M. C. (2014). Improving Employee Satisfaction Priority Through Performance Control Matrix. *International Journal of Supply and Operations Management*. 1(3), 314-327.
- Chen, Shun-Hsing, Tsu-Ming Yeh, and Chee-Cheng Chen. (2011). Integration SERVQUAL Model and Performance Control Matrix to Improve Service Quality for the Hot Spring Industry. *African Journal of Business Management*. Vol. 5 (13), pp. 5378-5387.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Reading, MA: Addison-Wisley.
- Debbie. (2010). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Hypermarket Menggunakan Metode PGCV (Potential Gain in Customer Value) Indeks*. Skripsi. Universitas Indonesia.
- Desiawan, V. A. (2010). *Penerapan Quality Function Deployment dengan Mengadopsi Penggabungan Metode Service Quality dan Kano Model dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bengkel Resmi ATPM*. Tesis. Universitas Indonesia.
- Djunaidi, M., A. K. Alghofari, dan D. A. Rahayu. (2006). Penilaian Kualitas Jasa

- Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar PRIMAGAMA Berdasarkan Preferensi Konsumen. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. 5(1): 25-32.
- Fanggidae, R. P. C., & R. Bere, M. L. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*. 4(1), 53–66.
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Business Studies*. 2(2), 80-105.
- Halim, A. H., Setyanto, N. W., & Yuniarti, R. (2013). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Integrasi Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*. 1(2), p194-205.
- Hanggara, F. D., Sugiono, S., & Efranto, R. Y. (2014). Analisis Kualitas Layanan Berbasis Servqual Terintegrasi Dengan Metode QFD. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*. 2(4), p809-819.
- Hartini, S., & Syaiful Anwar, A. (2009). Perbaikan Kualitas Layanan Jasa dengan Model Servqual Dimensi Kepariwisata dan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus di PT X, Tempat Wisata Wahana Permainan). *J@ TI UNDIP*, (1), 41-54.
- Heizer, J., & Render, B. (2009). *Operation Management (Manajemen Operasi)*. Jakarta: Education, Inc – Salemba Empat.
- Irawan, Koko. (2010). *Potensi Objek Wisata Sebagai Daya Tarik Wisata*. Yogyakarta: Kertas Karya.
- Iswandari, Krisnawati. (2011). *Desain dan Rencana Mutu Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Qadr Tangerang Tahun 2011-2016 dengan Metode Servqual – QFD (Quality Function Deployment)*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. Jakarta
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2013). Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Online Poros Teknik Mesin UNSRAT*. 2(1).
- Junaedi, D. (2018). Evaluasi Kualitas Pelayanan Jasa Kepariwisata dengan

- Metode SERVQUAL dan QFD. *Jurnal Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta*. 1–14.
- Koskela, H. (2002). *Customer Satisfaction and Loyalty in After Sales Service: Modes of Care in Telecommunications Systems Delivery*. Helsinki University of Technology.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management 14th ed.* New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, and Gary, Amstrong. (2016). *Principles of Marketing 16th ed.* England: Pearson Education.
- Lestariningsih, S., & Jono, J. (2019). Penggunaan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Dalam Redesain Kompor Batik Elektrik “Kombatrik”. *JURNAL REKAYASA INDUSTRI (JRI)*. 1(1).
- Lianadewi, A. F. (2018). *Tingkat Kepuasan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Daya Tarik Wisata di Objek Wisata Umbul Sidomukti*. Doctoral Dissertation. Universitas Diponegoro.
- Marchelina, J. E. (2017). *Integrasi Model Matematis, Metode QFD dan Kano Dalam Penentuan Nilai Target Karakteristik Teknis Rak Buku*. Doctoral Dissertation. Widya Mandala Catholic University Surabaya.
- Marliana, S., & Dharmastiti, R. (2008). Integrasi Servqual dan QFD untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Trans Jogja. *In Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi–IST AKPRIND Yogyakarta, Yogyakarta*.
- Massie, S. P. M. (2016). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Objek Wisata Sumaru Endo Remboken. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. 16(1).
- Mubin, A. (2008). Perencanaan Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Wisata Menggunakan Pendekatan Integrasi Servqual dan Quality Function Deployment. *Jurnal Teknik Industri*. 9(2), 102-111.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nofirza, N., & Indrayani, K. (2011). Aplikasi Metode Kano dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru. *Jurnal Sains dan Teknologi Industri*. 9(1), 1-8.

- Nyoman, S. Pendit. (2006). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana. Edisi Terbaru*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster. New York.
- Pratama, H. F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Sejarah Benteng Marlborough di Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. 4(1).
- Puspitasari, N. B., Suliantoro, H., & Kusumawardhani, L. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano (Studi Kasus di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*. 5(3), 185-198.
- Radiosunu. (2001). *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Analisis*. Yogyakarta: BPFE.
- Rahma, A. M. (2018). Analisis Kepuasan Wisatawan dalam Melakukan Aktifitas Wisata Di Pantai Pangandaran. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*. 15(1), 75-78.
- Rakhastiwi, E. P. (2019). *Pengaruh Daya Tarik Wisata, Citra Objek Wisata, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Small Garden Purwokerto*. Doctoral Dissertation. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Rodin, R. (2015). Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*. 3(1), 101.
- Rosita, R., Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*. 13(1).
- Rizkiyani, A. H., & Achmadi, F. (2016). Strategi Pemasaran Objek Wisata Dengan Pendekatan Servqual Mix Dan Quality Function Deployment

- (Qfd) (Studi Kasus Di Objek Wisata Pantai Talang Siring Kabupaten Pamekasan). In *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXIV Program Studi MMT-ITS*.
- Sari, Y. L. (2020). Analisis Kualitas Sistem *Knowledge Management* Metode *Quality Function Deployment* (Studi kasus: PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang). *MATICS*. 12(2), 104-110.
- Septianto, A. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan: Integrasi Servqual dan QFD pada PT. GCL*. Doctoral Dissertation. President University.
- Setiawan, R. (2005). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo. *Simposium VIII FSTPT, Universitas Sriwijaya*, 5-6.
- Spillane, J. J. (1994). *Pariwisata Indonesia, Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*. Kanisius: Yogyakarta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikonto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sunarto. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit BPFE UST.
- Susanty, A., Nugroho, S., & Adyan, A. (2015). Optimasi Pengembangan Kawasan Wisata di Semarang dengan Menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process*, Analisis Swot, dan *Multi-attribute Utility Theory*. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*. 10(2), 77-84.
- Tasci, D.A dan Kozak, M. (2006). Destination Brands vs Destination Image: Do We Know What We Mean? *Journal of Vacation Marketing*.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi
- Triwibowo, S., Rukmi, H. S., & Harsono, A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)*. *Reka Integra*. 2(1).
- Utama, I Gusti Bagus. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish
- Wahab, Salah. (2003). *Manajemen Kepariwisataaan*. Jakarta: Pradnya Paramita

- Ward, S. J, Sherwen, S, & Clark, F, E. (2018). Advances in Applied Zoo Animal Welfare Science. *Journal of Applied Animal Welfare Science*. Volume 21. Issue 1. October 2018
- Wibisono, D. (2017). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD (Studi Kasus: Sekolah YASPORBI). *Operations Excellence*. 9(1).
- Wijaya, Tony. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta: Indeks
- William J. Stanton. (2004). *Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketujuh Jilid Kesatu. Jakarta: Erlangga.
- Yuniar, S. S., Ariyanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) di PT. X. *REKA INTEGRA*. 2(2).
- Yuri M.Z.T dan Nurcahyo, R. (2013). *TQM Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*. Jakarta: Indeks.
- Zahra, R., & Rina, N. (2018). Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmayanti Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Online Shop* MAYOUTFIT di Kota Bandung. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*. 6(1), 43-55.
- Zulian Yamit. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: Ekonisia

