

DAFTAR RUJUKAN

- Anam, Chairul. (2020). Pengaruh Citra Destinasi, Fasilitas Wisata dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wisata Parimas Waterpark Mojokerto. *Jurnal Ekonomi dan Perkembangan Bisnis*, 4 (2), 22-34.
- Akgun, A. E., Senturk, H. A., Keskin, H., dan Onal, I. (2020). The Relationships among Nostalgic Emotion, Destination Images and Tourist Behaviors: An Empirical Study of Istanbul. *Journal of Destination Marketing & Management*.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., dan Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 19 (02), 226–233.
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11 (3), 219.
- Caroline, Cory. (2021). Pengaruh Citra Destinasi terhadap Kepuasan Wisatawan dan Behavioral Intention. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15 (2), 72-80.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295-336.
- Coban, S. (2012). The Effects of The Image of Destination on Tourist Satisfaction and Loyalty: The Case of Cappadocia. *European Journal of Social Sciences*, 29 (2), 222-232.
- Fakeye, P. C., dan Crompton, J. (1991). Image Differences Between Prospective, First-Time, and Repeat Visitors to the Lower Rio Grande Valley. *Journal of Travel Research*, 30(2), 10–16.
- Ferdinand, A. (2006). *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor Edisi ke-4*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanif, A., Kusumawati, A., dan Mawardi, M. K. (2016). Pengaruh Citra Destinasi terhadap Kepuasan Wisatawan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Wisatawan (Studi pada Wisatawan Nusantara yang Berkunjung ke Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 38(1), 44-52.
- Hermawan, S. (2018). *Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang*. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Semarang.
- Ibrahim, M., dan Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 4 (1), 175 - 182.

- Irwan, H. (2003). *Indonesian Customer Statistification*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lestari, E., dan Djunaid, I. S. (2021). Pengaruh Citra Destinasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Allianz Ecopark Ancol. *Jurnal Pesona Hospitality*, 15 (2), 37-46.
- Ma'nunah, Z., Sari, M. I., dan Winahyu, P. (2022). Pengaruh Citra Destinasi, Promosi, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Dira Swimming Pool Ambulu. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 20 (1), 1-10.
- Noor, F. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)*. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
- Parasuraman A, B. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1).
- Pebriani, P., Yuniati, N., dan Hendratono, T. (2023). Pengaruh Citra Destinasi, Nilai Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Sonobudoyo Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2 (7).
- Rahmawati, P. D., dan Wahyuningsih, T. H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Destinasi, dan Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung Monumen Yogya Kembali. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 5(1), 72-82.
- Ristia, N. D., dan Marlien, R. A. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania Coffee Boja). *Journal of Management*, 4 (3), 1-16.
- Rozi, F., dan Sugiyono, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 10 (10).
- Safitri, A., Zahroh, F., Naufaliadi, R., Nugroho, R. T., Sofyan, M., Rahmawati, N. F., dan Maulina, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan Sofyan Frozen. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 2 (2), 470-478.
- Salman. (2017). Media Sosial Sebagai Ruang Publik. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, 4 (2), 124-131.
- Septiandari, W., Hidayatullah, S., Alvianna, S., Rachmadian, A., dan Sutanto, D. H. (2021). Pengaruh Citra Destinasi Wisata dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Pantai Tiga Warna. *Competence: Journal of Management Studies*, 15 (2), 134-148.

- Setyawati, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Manajemen*, 19 (1), 57-63.
- Silaban, M., dan Soerjanto, S. (2022). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan Memperhatikan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas di Resto CBA Jakarta. *EDUTURISMA*, 7 (2).
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tasci, D.A dan Kozak, M. (2006). Destination Brands Vs Destination Image: Do We Know What We Mean?. *Journal of Vacation Marketing*, 12(4), 299-317.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi ke-2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi ke-4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction Edisi ke-4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wulandari, S. R., dan Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 3 (1), 67-78.
- Usma, E. R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Good Fella Coffee & Kitchen Tanjung Morawa*. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan

