

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. M. (2015). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo.
- Aedy, H., & A.S, M. (2017). *Metodologi Penelitian, Teori dan Aplikasi*. Deepublish.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Calabuig Moreno, F., Prado-Gascó, V., Crespo Hervás, J., Núñez-Pomar, J., & Añó Sanz, V. (2015). Spectator emotions: Effects on quality, satisfaction, value, and future intentions. *Journal of Business Research*, 68(7), 1445–1449. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.01.031>
- Chamdani, U. (2018). *Komunikasi dalam Pembangunan Destinasi Pariwisata*. Deepublish.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hapsari, N. T. (2017). *Seluk-Beluk Promosi & Bisnis: Cerdas Beriklan untuk Usaha Kecil & Menengah*. A Plus Books.
- Haryono, B. (2016). *How to Win Customer Service with Heart*. ANDI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (16 Edition)*. Pearson.

- Lovelock, C. H., & Wright., L. K. (2007). *Service, Prinsiples of Marketing and Management (Manajemen Pemasaran Jasa)*. Indeks.
- Mardiyani, Y., & Murwatiningsih. (2015). Pengaruh Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Kota Semarang. *Management Analysis Journal*, 4(1), 65–75.
- Priyatno, D. (2017). *Paduan Praktis Oleh Data Menggunakan SPSS*. CV Andi Offset.
- Purwanto, S. (2017). *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Salemba Empat.
- Rahayu, S. (2015). The Effect of Promotion, Service Quality, Brand Image on the Satisfaction of the Tourists Visiting the City Palembang and the Implication on Their Loyalty to the Visited Resorts. *Journal of Business and Economics*, 6(4), 770–780. [https://doi.org/10.15341/jbe\(2155-7950\)/04.06.2015/012](https://doi.org/10.15341/jbe(2155-7950)/04.06.2015/012)
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring customer satisfaction: Gaining customer relationship strategy*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center berdasarkan ISO 9001*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. PT

Gramedia Pustaka Utama.

Ranjbarian, B., & Pool, J. K. (2015). The Impact of Perceived Quality and Value on Tourists' Satisfaction and Intention to Revisit Nowshahr City of Iran.

Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism, 16(1), 103–117.

<https://doi.org/10.1080/1528008X.2015.966295>

Rusydi, M. (2017). *Customer Excellent*. Gosyen Publishing.

Safitasari, C., & Maftukhah, I. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Melalui Keputusan Pengunjung.

Management Analysis Journal, 6(3).

Sangkaen, S., Mananeke, L., & Oroh, S. G. (2015). Pengaruh Citra, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek

Wisata Taman Laut Bunaken Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, 3(3), 1089–1100.

Santoso, B., & Wardoyo. (2016). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Pengunjung Anjungan Jawa Barat “Taman Mini Indonesia Indah” Tahun 2016”. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 8(2), 411–419.

Santoso, S. (2012). *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*. PT. Elex Media Komputindo.

Sedarmayanti, & Sastrayuda, G. S. (2018). *Pembangunan dan Pengembangan*

Pariwisata. PT Refika Aditama.

Sembiring, M. N. (2016). *Strategi pemasaran jasa: Teori dan Aplikasi di Indonesia*. Deepublish.

Setyaningsih, S., & Murwatiningsih. (2017). Pengaruh Motivasi, Promosi Dan Citra Destinasi Pada Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Pengunjung. *Management Analysis Journal*, 6(2).

Sugiyono. (2014). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suhartha, N., & Sudartha, I. G. G. P. (2017). *Industri Pariwisata Bali*. PT Rajagrafindo Persada.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Rineka Cipta.

Suyono. (2018). *Analisis regresi untuk penelitian*. Deepublish.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 3). ANDI.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran strategik: mengupas pemasaran strategik, branding strategy, customer satisfaction, strategi kompetitif hingga e-marketing*. ANDI.

- Utama, I. G. B. R., & Suyasa, N. L. C. P. S. (2018). *Segmentasi Pengunjung Daya Tarik Wisata Warisan Budaya Dunia Jatiluwih*. Deepublish.
- Zebua, M. (2016). *Inspirasi Pengembangan Pariwisata Daerah*. Deepublish.
- Decynug. (2019). *Twitter*. Akses 24 Februari 2020.
<https://twitter.com/decynug/status/1137158207862738944>
- Detikhealth. (2011). *Otak manusia butuh liburan*. Akses 24 Februari 2020.
<https://health.detik.com/hidup-sehat-detikhealth/d-1705076/otak-manusia-butuh-liburan>
- Handoko. (2019). *Twitter*. Akses 24 Februari 2020.
<https://twitter.com/LieDetectorID/status/1136975350058037249>
- Laporan Keberlanjutan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk (Perseroan). Akses 14 Mei 2020. https://korporat.ancol.com/fm/app/public/files/FA%20SR%20Ancol%202018_upload.pdf
- Sulistiyawati, L. (2016). *Ancol Promosikan Wahana Lewat Medsos*. Akses 3 Maret 2020 (<https://www.republika.co.id/berita/trendtek/internet/16/06/17/o8wszj-ancol-promosikan-wahana-lewat-medsos>)
- Mikhael, G. (2019). BI: Industri Pariwisata Jadi Sektor Paling Hasilkan Devisa. akses 23 Februari 2020
(<https://travel.kompas.com/read/2019/03/23/084500627/bi-industri-pariwisata-jadi-sektor-paling-hasilkan-devisa>)
- Rudi. (2019). *21 Tempat Wisata di Jakarta yang Wajib Anda Kunjungi*. Akses 24 Februari 2020. <https://www.nativeindonesia.com/tempat-wisata-di-jakarta/>
- Sari, Nisa Mutia. (2019). *7 Tempat Wisata Ancol yang Seru, Alternatif Liburan di Kawasan Jakarta*. Akses 24 Februari 2020. <https://m.liputan6.com/hot/>

read/4091087/7-tempat-wisata-ancol-yang-seru-alternatif-liburan-di-kawasan-jakarta

Suryati, Putri. (2019). *Taman Impian Jaya Ancol Menjadi Destinasi Favorit Wisatawan*. akses 5 Februari 2020. Retrieved from www.statistik.jakarta.go.id website:<http://statistik.jakarta.go.id/kunjungan-wisatawan-nusantara-hingga-juni2019-sebesar-1748-juta/>

Peraturan BPK. *Undang-undang (UU) No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan*. Akses 24 Februari 2020. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38598/uu-no-10-tahun-2009>

YLKI. (2020). *YLKI Minta agar Managemen Ancol Tingkatkan Pelayanan*. Akses 24 Februari 2020. (<https://pusatsiaranpers.com/2020/01/09/ylki-minta-agar-managemen-ancol-tingkatkan-pelayanan/>)