

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, Harun. 1994. *Dasar-dasar Statistika Terapan*. Bandung: Program Pascasarjana, Unpad.
- Arikuto, S. 1999. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2008. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Frost, W. 2011. *Zoos and Tourism: Conservation, Education, Entertainment*. Canada: Channel View Publications.
- Ghozali, I. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi 6*. Semarang: Universitas Dipenogoro.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Lancaster, R. 1983. *Recreation, Park and Open Space Standards, and Guidelines*. New York: A National Recreation and Park Association Publication.
- Lawson, F, dan Baud-Bovy, M. 1998. *Tourism and Recreation, Handbook of Planning and Design*. Oxford: Architectural Press.
- Lupiyoadi, R. 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik* Jakarta: Salemba Empat.
- Marpaung, Happy dan Bahar. 2000. *Pengantar Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Marpaung, Happy. 2002. *Pengetahuan Kepariwisataaan*. Bandung: Alfabeta.
- Mukhlas, A. P. S. 2008. *Analisis Pengembangan Fasilitas Kawasan Wisata Pantai Trikora Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau (Tugas Akhir)*. Universitas Riau. Pekanbaru.
- Mill, R. C. 2001. *Tourism The International Bussiness. Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Pendit, N. S. 2002. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Pendit, N. S. 2003. *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Pitana, I. Gede dan Gayatri Putu G. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.

Woro Hanoum Wahadi, 2015

PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Pramesti, G. 2015. *Kupas Tuntas Data Penelitian Dengan SPSS 22*. Jakarta: PT Gramedia.
- Ratminto & Winarsih, Atik. Septi. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Spillane, J. J. 1994. *Pariwisata Indonesia. Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*. Kanisius: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R &D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D cetakan ke-16*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Managemement Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Widiyanto, J. 2010. *SPSS for Windows: Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: BP-FKIP UMS.
- Zeithaml, V and Binter, M, J. 2003. *Service Marketing*. New York: Mcgraw Hill Inc.

Peraturan dan Perundang-undangan:

- Peraturan Gubernur DKI Jakarta N0. 96 Tahun 2011.
- Peraturan Menteri Kehutanan Republik Indonesia No. P.31/Menhut-II/2012.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 50 Tahun 2011.
- Undang-undang No. 10. 2009. Tentang Kepariwisataaan.

Situs Internet:

- ragunanzoo.jakarta.go.id/ (23 Maret 2015).
- <http://www.indopos.co.id/2014/12/margasatwa-ragunan-padat-pengunjung-buang-air-sulit.html> (23 Maret 2015).

<http://www.tribunnews.com/metropolitan/2015/02/19/pakai-sistem-e-ticket-pengunjung-ragunan-kebingungan> (23 Maret 2015).