

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Penerbit PT. Rieneka Cipta.
- Bani,Purnama. 2006. "Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua". *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No.1, h. 69-87
- Gitosudarmo, Indriyo. Sudita, Nyoman. (2006). *Perilaku Keorganisasi*. BPFE. Yogyakarta
- Kotler, P. and Keller, K. (2010). *Marketing Management*. Singapore: Pearson Prentice Hall.
- Lukman, Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Metode Penelitian Administrasi: Untuk Organisasi Profit dan Non Profit*. Makassar: Lembaga Penerbitan Uhnas (Lephas)
- Pitana, Diarta. 2005. *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Yogyakarta : CV ANDI OFFSET
- Pendit, Nyoman S. (2003). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta : PT. Pradinya Paramita
- Freddy Rangkuti, 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, Cetakan Ketiga, PT. SUN, Jakarta.
- Saifuddin Azwar, 1999 *Reliabilitas dan Validitas (Edisi III)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Gaspersz,
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfa Beta
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen*. Bogor, Ghalia Indonesia
- Suyitno, 2005. *Pemandu Wisata (Edisi Pertama)*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy, 2006. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga, ANDI, Yogyakarta
- Vincent. (2006). *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi : Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintahan*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Warpani, S. 2007. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: Penerbit ITB

Susi Susanti, 2014

*Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konperensi Asia Afrika Bandung*

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

Zeithaml et al, (2004), “*Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study*”, Journal of Marketing.

Udoyono, Bambang, 2008. Sukses Menjadi Pramuwisata Profesional, Cetakan Pertama, Jakarta : Kesaint Blanc

Kode Etik. Tersedia : <http://icom.museum/the-vision/museum-definition/> (23/06/2013)

Peran Museum. Tersedia: <http://museumku.wordpress.com/2012/07/15/peta-permasalahan-museum-faktor-peran/> (24/06/2013)

Definisi Museum. Tersedia : <http://www.museumsassociation.org/museums-journal> (10/07/2013)

Yusri & Prastowo. Sembilan Teknik Dasar Interpretasi Dalam Pemandu. (online) : <http://www.terangi.or.id> (30/10/2013)

Martila & James, Metode IPA (*Importance Performance Analysis*). (online) : <http://www.digilib.its.ac.id> (10/01/2014)

Definisi Museum. Tersedia: [http://www.budpar.go.id/userfiles/file/4552\\_1360PengelolaanKoleksi.pdf](http://www.budpar.go.id/userfiles/file/4552_1360PengelolaanKoleksi.pdf) (10/07/2013)

Definisi Museum : Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 1995 Tentang Pemeliharaan dan Pemanfaatan Benda Cagar Budaya di Museum.

Definisi Museum. Tersedia : Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

Kepemanduan Museum, Tersedia : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Kepemanduan Museum

Susi Susanti, 2014

*Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konperensi Asia Afrika Bandung*

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