

DAFTAR PUSTAKA

- Alifuddin dan Razak, Mansyur Razak. 2015. *Kewirausahaan Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Magna Scrip Publishing.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bernatska, N. (2018). Formation of Modern Model of Budget Management Based on Methods of Public Administration. *Baltic Journal of Economic Studies*, 4(1), 39–48. <https://doi.org/10.30525/2256-0742/2018-4-1-39-48>
- Desi Susanti. “Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 6, Nomor 5, Mei 2017
- Dewanti, R. (2006a). Analisis Pengaruh Kebijakan Harga Tiket dan Kualitas Kenyamanan terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Kereta Api Argo Bromo Anggrek Jakarta-Surabaya. *The Winners*, 7(1), 57–68. <https://doi.org/10.21512/tw.v7i1.611>
- Dewanti, R. (2006b). Analisis Pengaruh Kebijakan Harga Tiket dan Kualitas Kenyamanan terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Kereta Api Argo Bromo Anggrek Jakarta-Surabaya. *The Winners*, 7(1), 57. <https://doi.org/10.21512/tw.v7i1.611>
- Dirwan, & Pertiwi, A. (2018). Pengaruh Kenyamanan Dan Kemudahan Penggunaa Fasilitas Atm Bni Taplus Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Makassar. *AKmen Jurnal Ilmiah*, Vol 15 NO(nasri), 236–247.
- Duarte, P., Costa e Silva, S., & Ferreira, M. B. (2018). How convenient is it? Delivering online shopping convenience to enhance customer satisfaction and encourage e-WOM. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 44(March), 161–169. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.06.007>
- Gunawan, R. I. (2017). Pengaruh Orientasi Pasar dan Kompetensi Sumberdaya Manusia terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN*, 5(1), 22–31. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v5i1.1274>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. London: Pearson.
- Kusyanda, M. R. P., Antara, M., & Suryawardani, I. G. A. O. (2020). Atribut Destinasi Pariwisata dan Kualitas Pelayanan Mempengaruhi Niat Wisatawan Berkunjung Kembali di Pantai Melasti, Desa Ungasan, Kabupaten Badung. *Jurnal Master*

- Pariwisata (JUMPA)*, 425. <https://doi.org/10.24843/JUMPA.2020.v06.i02.p09>
- Lanciotti, N. S. (2021). Revisiting British Investment in Latin America: The River Plate Trust Group, 1879–1963. *Journal of Evolutionary Studies in Business*, 6(2), 42–86. <https://doi.org/10.1344/jesb2021.2.j092>
- Ma'sumah, E. N., & Layaman, L. (2019). Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) Dengan Mediasi Kualitas Layanan. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 9(1), 69–78. <https://doi.org/10.15408/ess.v9i1.12430>
- Meftahudin, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantin Unsiq terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Mahasiswa Unsiq). *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 5(3), 281–288. <https://doi.org/10.32699/ppkm.v5i3.475>
- Minkiewicz, J., Evans, J., Bridson, K., & Mavondo, F. (2011). Corporate image in the leisure services sector. *Journal of Services Marketing*, 25(3), 190–201.
- Mowen, Minor. 2012. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Nikmatuniayah. (2015). Kinerja dan Etika Pelayanan Sektor Publik dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 6(3), 373–384. <https://doi.org/10.18202/jamal.2015.12.6030>
- Novianti, R., M. Baga, L., & Falatehan, A. F. (2020). Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah melalui Retribusi Sektor Pariwisata (Studi Kasus Kawasan Wisata Dataran Tinggi Dieng Kabupaten Wonosobo). *Jurnal Nasional Pariwisata*, 9(1), 17–29. <https://doi.org/10.22146/jnp.59453>
- Pahlawan, F., & Prabowo, C. B. A. (2020). Pengaruh Karakteristik Individu, Intensitas Penggunaan Smartphone Dan Interaksi Sosial Terhadap Perilaku Phone And Snubbing Karyawan Lifepal. *Syntax Idea*, 2(5), 61. <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v2i5.257>
- Philip Kotler, Jonh Bowen, James Makens. *Pemasaran Pemasaran dan Perhotelan*. Jakarta : PT Perhalindo. 2012, Hal 16
- Piirman, M., & Saks, K. (2021). Presenting and perceiving humour in Estonian tourism settings. *The European Journal of Humour Research*, 9(4), 189–208. <https://doi.org/10.7592/EJHR2021.9.4.580>
- Putra, R. A. B., Wijayanto, H., & Sumarsono, H. (2022). Pengaruh Word of Mouth (WOM), Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Konsumen UD. Sri Mulyo Agung). *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 6(1), 115-127.
- Santa Darmika, I. G. N. H., & Damayanthi, I. G. A. E. (2018). Pengaruh Pelatihan, Dukungan Manajemen Puncak, Kejelasan Tujuan, Kemampuan Teknik Personal Pada Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(1), 138.

<https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v22.i01.p06>

- Sari, F., & Suyuthie, H. (2020). Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan ke Objek Wisata Green House Lezatta Kabupaten Agam. *JURNAL KAJIAN PARIWISATA DAN BISNIS PERHOTELAN*, 1(2), 72–76. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v1i2.6772>
- Sari, H. W., & Rahman, H. (2021). Pengaruh Karakteristik Demografis, Knowledge dan Interaksi Sosial di Tempat Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Lanjut Usia di PT. Semen Padang. *Jurnal Menara Ekonomi : Penelitian dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 7(1). <https://doi.org/10.31869/me.v7i1.2258>
- Sekaran, U., & Roger, B. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Srivastava, M., & Kaul, D. (2014). Social interaction, convenience and customer satisfaction: The mediating effect of customer experience. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(6), 1028–1037.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyono. (2018). *Analisis Regresi Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Taufik, T. (2018). Customer Experience Dan Social Interaction Dalam Mempengaruhi Wom Positif Mini Market Berbasis Koperasi Syariah. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 20(1), 1.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Strategi Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triyono, J., Damiasih, D., & Sudiro, S. (2018). Pengaruh Daya Tarik dan Promosi Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung Kampong Wisata di Desa Melikan Kabupaten Klaten. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 12(01), 29–40. <https://doi.org/10.47256/kepariwisataan.v12i01.92>
- Ulfy, M. A., Hossin, M. S., Karim, M. W., & Husna, F. (2021). Customer Perception on Service Quality towards Tourism Customer Satisfaction in Malaysian Marine Tourism Sector. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 37(3), 792–799. <https://doi.org/10.30892/gtg.37308-710>
- Yudha, C. K., Rasmini, N. K., & Wirakusuma, M. G. (2018). Pengaruh Opini Going Concern, Pergantian Manajemen, Kesulitan Keuangan, Dan Reputasi Auditor Pada Auditor Switching. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*,

