

## DAFTAR PUSTAKA

---

- Ananda, R. P., Ahman, E., Riwanudin, R. (2013). *Pengaruh Physical Evidence Objek Wisata Pemandian Air Panas Civalini Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan*. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Revisi 7)*. Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Survei Kepuasan Wisatawan di Kawasan Ciwidey Tahun 2020*. Jakarta, Indonesia: Penulis.
- Bhote, K. R. (1996). *The Ultimate CRM Handbook: Strategies and Concepts for Building Enduring Customer Loyalty and Profitability*. AMACOM.
- Buhalis, D., & Costa, C. (2006). *Tourism Management Dynamics: Trends, Management and Tools*. Butterworth-Heinemann.
- Darmawan, I. G. N. A., et al. (2016). *Analisis pengaruh kepuasan pelanggan, nilai pelanggan, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada layanan e-commerce: Studi pada situs Lazada Indonesia*. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 5(8), 406-432.
- Dirapratama, H., Hendrakusumah, E., Pranggono, B. (2023). *Evaluasi Kinerja Kawasan Agrowisata Ciwidey di Kabupaten Bandung*. Universitas Sali Al-Aitaam.
- Falaq, M., Sjukriana, J., Afifah, H. N. (2022). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Fasilitas Wisata pada Kepuasan Pengunjung Wisata*. Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor dan Fakultas Manajemen dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

- Jamal, T. B., & Getz, D. (1995). *Collaboration theory and community tourism planning*. *Annals of Tourism Research*, 22(1), 186-204.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control*. Prentice-Hall.
- Liestiandre, H.K. (2021). *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Makardhi 1*. Politeknik Pariwisata Bali.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy (7th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). *Importance-performance analysis*. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Milanda, R. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Donat Madu Cabang Ciwidey Bandung*. Universitas Pasundan.
- Morrison, A. M. (2013). *Marketing and managing tourism destinations*. Routledge.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Consumer behavior: A framework*. Prentice Hall.
- Mulyatiningsih, E. (2011). *Metode penelitian terapan bidang pendidikan*. Rosda.
- Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Pappas, N., Fernandes, C., Apostolopoulou, A., & Loureiro, S. M. C. (2018). *Tourism performance: A literature review*. *Journal of Travel Research*, 57(1), 3-

22.

Paraskevas, A., & Remoundou, K. (2016). *Destination Management Organizations and Destination Quality Management*. In M. Sigala, & G. Michopoulou (Eds.), *Tourism and Hospitality Management* (pp. 199-218). Springer.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Purwanto, N. (2018). *Evaluasi hasil belajar*. Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suryadana, M. L. (2014). *Analisis Sikap Wisatawan Terhadap Beberapa Objek Wisata Alam Unggulan di Provinsi Jawa Barat*. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Tata Ruang Wilayah Kabupaten Bandung Tahun 2007-2027. (2007). Bandung, Indonesia: Pemerintah Kabupaten Bandung.

Westbrook, R. A., & Reilly, M. D. (1983). *Value-percept disparity: An alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction*. *Advances in Consumer Research*, 10(1), 256-261.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). *The nature and determinants of customer expectations of service*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.