

## REFERENCES

- Alsa, A. (2004). *Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif serta Kombinasinya dalam Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- American Alliance of Museum. (2000). *AAM Code of Ethics for Museums*. Retrieved December 16, 2018, from <https://www.aam-us.org/programs/ethics-standards-and-professional-practices/code-of-ethics-for-museums/>
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bobanović, M. K. (2013). Learning Needs of the Tourism Industry. *Tourism Research*, 1-10.
- Buchari, Z. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Chaudhary, M., & Aggarwal, A. (2012). Tourist Satisfaction and Management of Heritage Sites in Amritsar. *Journal of Tourism and Heritage*.
- Dillenburg, E. (2011). *What, if Anything, Is a Museum?* Retrieved December 16, 2018, from <http://www.informalscience.org/what-if-anything-museum>
- Emzir. (2009). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ginting, R. (2010). *Perancangan Produk*. Medan: Graha Ilmi.
- International Council of Museums. (2007). *Museum Definition*. Retrieved December 16, 2018, from <https://icom.museum/en/activities/standards-guidelines/museum-definition/>
- Kodhyat. (1998). *Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Kotler, & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. (J. Wasana, Trans.) Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management 10th ed*. New Jersey: Prentice-Hall.

- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Ministry of Tourism Republic of Indonesia. (2018). *The Regulation of the Minister of Tourism of the Republic of Indonesia Number 3 of 2018*. Jakarta: Government of Indonesia.
- Museum Directorate. (2009). *Ayo Kita Mengenal Museum*. Jakarta: Departemen Kebudayaan dan Pariwisata.
- Poerwadarminta. (1989). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Sihite, R. (2000). *Tourism Industry (Kepariwisataaan)*. Surabaya: SIC.
- Spillane, J. J. (1982). *Pariwisata Indonesia, Sejarah, dan Prospeknya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan: R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2002). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suswanto, G. (1997). *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.
- The Government of the Republic of Indonesia. (2009). *Law No. 25/2009 on Public Service*. Retrieved January 5, 2019, from <http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf>
- Tjiptono. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibisono, D. (2005). *Metode Penelitian & Analisis Data*. Jakarta: Salemba.
- Yoeti, O. A. (1990). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Yoeti, O. A. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.