

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Yudi. 2014. *Pengunjung Museum SMB II Palembang Terus Meningkat*. Available at: <http://www.antarasumsel.com/berita/289951/pengunjung-museum-smb-ii-palembang-terus-meningkat>. Diakses pada tanggal 13 Juli 2016.
- Al-Ababneh, M. 2013. "Service Quality and its Impact on Tourist Satisfaction." *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol. 4, No. 2, April, hal. 164–177.
- Al-tit, A. A. 2015. "The Effect of Service and Food Quality on Customer Satisfaction and Hence Customer Retention." *Asian Social Science*, Vol. 11, No. 23, September, hal. 129-139.
- Alazaizeh, Mohammad. 2014. "Sustainable Heritage Tourism: A Tourist-Oriented Approach for Managing Petra Archaeological Park, Jordan." Disertasi tidak diterbitkan, Clemson University. Available at: http://tigerprints.clemson.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2431&context=all_dissertations. Diakses pada tanggal 11 November 2016.
- Archana, R, and DR.M.V Subha. 2012. "A Study on Service Quality and Passenger Satisfaction on Indian Airlines." *International Journal of Multidisciplinary Research*, Vol. 2, Februari, hal. 50–63.
- Aritonang, R.L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Awanalbana. 2016. *MONPERA (Monumen Perjuangan Rakyat) Palembang*. Available at: <http://grandmalakaethicalhotel.com/palembang/component/content/?view=featured&start=10>. Diakses pada tanggal 29 Agustus 2016.
- Azwar, Syarifuddin. 2002. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Palembang. 2012. Peta Administrasi Kota Palembang, 2012.
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Sumatera Selatan. 2014. Peta Administrasi Provinsi Sumatera Selatan, 2014.
- Brown, T. J., G. A. Churchill, Jr., dan J. P. Peter. 1993. "Improving the Measurement of Service Quality." *Journal of Retailing*, Vol. 69, hal. 127-139.
- Canny, I. U. 2013. "An Empirical Investigation of Service Quality, Tourist Satisfaction and Future Behavioral Intentions among Domestic Local Tourist at Borobudur Temple." *International Journal of Trade, Economics and Finance*, Vol. 4, No. 2, April, hal 86-91.
- Cherplan. 2013. "Sustainable tourism as driving force for Cultural heritage sites development: Planning, Managing and Monitoring Cultural Heritage Sites in South East Europe". Available at: http://www.cherplan.eu/sites/default/files/public_files/Sustainable%20tourism%20in%20SEE.pdf. Diakses pada tanggal 11 November 2016.

- Choovanichchannon, C. 2015. "Satisfaction in Thai Standard of Tourism Quality." *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 197, Februari, hal. 2110–2114.
- Creswell, John W. 2003. *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. United Kingdom.: Sage Publication.
- Cronin, J. J., dan Taylor, S. A. 1994. "SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality." *Journal of Marketing*, Vol. 58, Januari, hal. 125-131.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. "Kamus Bahasa Indonesia." Jakarta: Pusat Bahasa.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang. 2014. *Destinasi Wisata*. Available at: <http://palembang-tourism.com>. Diakses pada tanggal 21 Juli 2016.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang. 2014. *Destinasi Wisata Alam*. Available at: http://palembang-tourism.com/kategori_destinasi-52-wisata-alam.html. Diakses pada tanggal 21 Juli 2016.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang. 2014. *Destinasi Wisata Sejarah*. Available at: http://palembang-tourism.com/kategori_destinasi-50-wisata-sejarah-budaya.html. Diakses pada tanggal 21 Juli 2016.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang. 2014. *Destinasi Wisata Minat Khusus*. http://palembang-tourism.com/kategori_destinasi-53-wisata-minat-khusus.html. Diakses pada tanggal 21 Juli 2016.
- Direktorat Jenderal Cipta Karya. 1997. "Kamus Tata Ruang." Jakarta: Direktorat Jenderal Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum dan Ikatan Ahli Perencanaan Indonesia.
- Direktorat Jenderal Penataan Ruang Departemen Pekerjaan Umum. 2008. *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 05/PRT/M/2008 tentang Pedoman Penyediaan dan Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau di Kawasan Perkotaan*. Jakarta.
- Durianto, D., Sugiarto, dan Doni Sitinjak. 2004. "Strategi Menaklukan Pasar melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek." Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Eboli, L. dan G. Mazulla. 2008. "Willingness to Pay of Public Transport Users for Improvement in Service Quality." *European Transport*, Vol. 38, hal. 107-118.
- Garvin, D. A. 2008. *Eight Dimensions of Quality*. Available at: http://en.wikipedia.org/wiki/Eight_dimensions_of_quality. Diakses pada tanggal 29 Juli 2016.
- Gautam V. 2012. "An Empirical Analysis to Study the Impact of Service Quality Attributes on Customer Value, Satisfaction and Loyalty in Mobile Telecommunication Services in Dehradun." Tesis tidak diterbitkan, The Institute of Chartered Financial Analysis of India University. Available at: <http://shodhganga.inflibnet.ac.in/handle/10603/12326>. Diakses pada tanggal 11 November 2016.
- Geo, Pijar Pratama. 2012. *Pariwisata MONPERA Palembang*. Available at: <http://pratamapijar.blogspot.co.id/2012/10/pariwisata-monpera-palembang.html>. Diakses pada tanggal 23 September 2016.
- Gerson, R.F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Penerbit PPM.

- Gronroos, C. 1984. "A Service Quality Model and its Marketing Implications." *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No. 4, hal. 36 – 44.
- Gunn, Clare A. 1988. *Tourism Planning: Revised and Expanded*. Second Edition. New York: Taylor & Francis.
- Hadinoto, Kusudianto. 1996. *Perencanaan Pengembangan Destinasi Pariwisata*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Hadiwijoyo, Suryo Sakti. 2012. *Perencanaan Pariwisata Perdesaan Berbasis Masyarakat; Sebuah Pendekatan Konsep*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hall, M. dan H. Zeppel. 1990. "Cultural and Heritage Tourism: The New Grand Tour?." *Historic Environment*, Vol 7, No. 3 & 4, 1990, hal. 86-98.
- Hanafiah, Djohan. 1989. *Kuto Besak, Upaya Kesultanan Palembang Menegakkan Kemerdekaan*. Jakarta: C.V. Haji Masagung.
- Hartono, Jogyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Hau, T. C., dan K. Omar. 2014. "The Impact of Service Quality on Tourist Satisfaction : The Case Study of Rantau Abang Beach as a Turtle Sanctuary Destination." *Mediterranean Journal of Social Sciences*, Vol. 5, No. 23, November, hal. 1827–1832.
- Hsieh, L., L. Lin. dan Y. Lin. 2008. "A Service Quality Measurement Architecture for Hot Spring Hotels in Taiwan." *Tourism Management*, Vol. 29, Mei, hal. 429–438.
- Hsu, Chia-Chien dan Brian A. Sandford. 2007. "The Delphi Technique: Making Sense of Consensus." *Practical Assessment, Research dan Evaluation*, Vol 12, No. 10, Agustus, hal. 1-8.
- Idajati, H. 2014. "Cultural And Tourism Planning As Tool For City Revitalization The Case Study Of Kalimas River, Surabaya-Indonesia." *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 135, hal. 136–141.
- Inskoop, E. 1991. *Tourism Planning*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Ionela, G., dan A. Miller. 2012. "Conceptual Approaches on Quality and Theory of Tourism Services." *Procedia – Economics and Finance*, Vol. 3, hal. 375–380.
- Irwanto, Herman Ella, Antonius Hadisoepadma, MJ. Retno Priyani, Yohannes Bagus Wismanto, dan Cosmas Fernandes. 1996. *Psikologi Umum*. Jakarta: Aptik dan PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ismagilova, G., L. Safiullin, dan I. Gafurov. 2015. "Using Historical Heritage as a Factor in Tourism Development." *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 1
- Ismail, M. N. I., M. H. Hanafiah, N. Aminuddin, dan N. Mustafa. 2016. "Community-Based Homestay Service Quality, Visitor Satisfaction, and Behavioral Intention." *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 222, April, hal. 398–405.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Jain, S.K., dan G. Gupta. 2004. "Measuring Service Quality: SERVQUAL vs SERVPERF Scales." *VIKALPA*, Vol. 29, No. 2, April-Juni, hal. 25-37.
- Johann, M. 2014. "The Importance-Performance Analysis : an Evaluation of Tourist Satisfaction with the Destination Attributes." *International Journal of Economic Practices and Theories*, Vol. 4, No. 5, hal 572-578.

- Kartajaya, Hermawan dan Yuswohady. 2005. *Attracting, Tourists, Traders, Investors: Staretki Memasarkan Daerah Di Era Otonomi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Keputusan Walikota Palembang No. 782 Tahun 2004 tentang Kawasan Benteng Kuto Besak Sebagai Obyek Wisata.
- Kitcharoen, K. 2004. "The Importance-Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departments of Private Universities in Thailand." *ABAC Journal*, Vol. 24. No. 3, September-Desember, hal. 20-46.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jakarta: PT. Indeks.
- Lathiva. 2016. *Festival Sriwijaya XXV 2016 Akan Diadakan di Benteng Kuto Besak*. Available at: <http://www.harianbernas.com/berita-18374-Festival-Sriwijaya-XXV-2016-Akan-Diadakan-di-Benteng-Kuto-Besak.html>. Diakses pada tanggal 31 Agustus 2016.
- Lee, H. 2015. "Measurement of Visitors' Satisfaction With Public Zoos In Korea Using Importance-Performance Analysis." *Tourism Management*, Vol. 47, Oktober, hal. 251–260.
- Legawa, Roby Nata. 2010. *Keputusan Berkunjung melalui Institutional Advertising Development yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Palembang: Survei pada Wisatawan Nusantara yang Berkunjung ke Kota Palembang*. Tugas Akhir tidak diterbitkan, Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Leitmann, Josef. 1999. *Sustainable Cities Environmental Planning and Management in Urban Design*. New York: McGraw-Hill.
- Lovelock C., dan Wright L. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Long, L. M. 2006. *Culinary Tourism*. Lexington, Ky: University Press of Kentucky.
- Lusetyowati, T. 2015. "Preservation and Conservation through Cultural Heritage Tourism. Case Study: Musi Riverside Palembang." *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 184, Agustus, hal. 401–406.
- Martilla J. A., dan J. C. James. 1977. "Importance Performance Analysis." *Journal of Marketing*, Vol 41, No. 1, Januari, hal. 77-79.
- Mill, C. R., dan M. A. Morrison. 1985. *The Tourism System, An Introductory Text*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Mohebifar, R., H. Hasani, A. Barikani, dan S. Rafiei. 2016. "Evaluating Service Quality from Patients' Perceptions : Application of Importance-performance Analysis Method." *Osong Public Health and Research Perspectives*, Vol. 7, No. 4, Mei, hal. 233–238.
- Motlagh A. T., E. Sadeh, S. Sadeh, H. Jafari, J. A. Morovat, dan A. Enaamzadeh. 2013. "How Does Service Quality Lead to Loyalty in the Hotel Industry in Iran." *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, Vol 5, No. 2. Mei, hal. 374-379.
- Murphy, E. Peter. 1985. *Tourism: A Community Approach*. New York: Routledge Library Editions, Tourism.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Nichealeia. 2016. *Mengenal Sejarah, Budaya & Tradisi Palembang di Museum Sultan Mahmud Badaruddin II*. Available at: <http://www.nichealeia.com/2016/04/mengenal-sejarah-budaya-tradisi-palembang-di-museum-sultan-mahmud-badaruddin-ii.html>. Diakses pada tanggal 21 September 2016.
- Nurmansyah, Wira. 2016. *Keliling Sumsel Nonton Balap Perahu Naga*. Available at: <http://wiranurmansyah.com/keliling-sumsel-nonton-balap-perahu-naga>. Diakses pada tanggal 26 Agustus 2016.
- Nyseth, T., dan J. Sognæs. 2013. "Preservation of Old Towns In Norway: Heritage Discourses, Community Processes And The New Cultural Economy." *Cities*, Vol. 31, Juli, hal, 69–75.
- Oktaviani, Wahyu Riandina dan Rita Nurmalina Suryana. 2006. "Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor)." *Jurnal Agro Ekonomi*, Vol. 24, No. 1, Mei, hal. 41-58.
- Osk. 2016. "Dua 'Traffic Light' Dipasang." *Berita Pagi*, 14 Juli. Available at: <http://beritapagi.co.id/2016/07/14/dua-traffic-light-dipasang.html>. Diakses pada tanggal 29 Agustus 2016.
- Palembang Dalam Angka Tahun 2015. Badan Pusat Statistik Kota Palembang, 2015.
- Parasuraman. A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research." *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, hal. 41-50.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, Spring, hal. 12-40.
- Payne, A. 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Pedersen, Athur. 2002. *Managing Tourism at World Heritage Sites: a Practical Manual for World Heritage Site Managers*. Available at: whc.unesco.org/uploads/activities/documents/activity-113-2.pdf. Diakses pada tanggal 17 Agustus 2016.
- Pedoman Standar Toilet Umum di Indonesia. Asosiasi Toilet Indonesia.
- Pemerintah Kota Palembang. 2013. *Program Palembang EMAS 2018*. Available at: <http://www.palembang.go.id/?nmodul=halaman&judul=misi-dan-tujuan-kota-palembang&bhsnyo=id>. Diakses pada tanggal 18 Juli 2016.
- Penasumatera. 2016. "Pengalihan Lalin di Kawasan BKB Tidak Tepat, Perlu di Evaluasi." *Sriwijaya Aktual*, 22 Juli. Available at: <http://www.sriwijayaaktual.com/2016/07/pengalihan-lalin-dikawasan-bkb-tidak.html>. Diakses pada tanggal 29 Agustus 2016.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Prastiyanti, Zahrawati Eka. 2012. *Pariwisata Kota Palembang*. Available at: http://zahrawati.blogspot.co.id/2012_06_01_archive.html. Diakses pada tanggal 4 Juni 2016.
- Rahayu, Sri. 2005. *Aplikasi SPSS Versi 12.00 dalam Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.

- Rakhmat, Jalaludin. 1996. *Psikologi Komunikasi Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Anaisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Redaksi Butaru. 2009. *Menata Kawasan Tepian Musi sebagai Wajah Kota Palembang*. Buletin Tata Ruang Edisi September – Oktober. Available at: http://penataanruang.pu.go.id/bulletin/index.asp?mod=_fullart&idart=218. Diakses pada tanggal 30 Agustus 2015.
- Rencana Aksi Kota Pusaka (RAKP) Palembang Tahun 2013. Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kota Palembang, 2013.
- Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Provinsi (RIPPARPROV) Sumatera Selatan Tahun 2015 – 2025. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang, 2015.
- Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Palembang Tahun 2012-2032. Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kota Palembang, 2012.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata*. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 11. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2011. *Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010-2025*. Lembaran Negara RI Tahun 2011 Nomor 125. Sekretariat Negara RI.
- Republik Indonesia. 2012. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 41 tahun 2012 tentang Pedoman Penataan dan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 607. Biro Hukum. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 03/PRT/M/2014 tentang Pedoman Perencanaan, Penyediaan, dan Pemanfaatan Prasarana dan Sarana Jaringan Pejalan Kaki di Kawasan Perkotaan*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 315. Biro Hukum. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri Pariwisata RI Nomor 1 Tahun 2017 tentang Petunjuk Operasional Pengelolaan Dana Alokasi Khusus Fisik Bidang Pariwisata*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 212. Kementerian Pariwisata RI. Jakarta.
- Richards, G. 1996. "Production and Consumption of European Cultural Tourism." *Annals of Tourism Research*, Vol. 23, No. 2, Januari, hal. 261-283.
- Rio. 2016. "Kendaraan Dilarang Masuk Ke Benteng Kuto Besak (BKB) Palembang, Ini Tanggapan Warga." *Sriwijaya Aktual*, 12 Juli. Available at: <http://www.sriwijayaaktual.com/2016/07/kendaraan-dilarang-masuk-di-benteng.html>. Diakses pada tanggal 21 Juli 2016.
- Rye, Tom. 2011. *Manajemen Parkir: Sebuah Kontribusi Menuju Kota yang Layak Huni*. GIZ-BMZ Federal Ministry for Economic Cooperation and Development: Jerman.
- Sabila, Sabrina. 2009. *Kajian Pelestarian Kawasan Benteng Kuto Besak Palembang Sebagai Aset Wisata*. Tugas Akhir tidak diterbitkan, Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Universitas Diponegoro, Semarang.

- Santoso, Gempur. 2005. *Fundamental Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Sarwono. Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Savitri, Yulia. 2016. "Parkir Jauh Dikeluhkan Warga." *Sindo*, 20 Juli. Available at: <http://www.koran-sindo.com/news.php?r=5&n=155&date=2016-07-20>. Diakses pada tanggal 29 Agustus 2016.
- Savitri, Yulia. 2016. "Dishub Pastikan Larangan Melintas di BKB Permanen." *Sindo*, 10 Agustus. <http://www.koran-sindo.com/news.php?r=5&n=74&date=2016-08-10>. Diakses pada tanggal 29 Agustus 2016.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (ed.). 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES).
- Soekadji, R. G. 1997. *Anatomi Pariwisata: Memahami Pariwisata Sebagai Systemic Linkage*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sormaz, U., H. Akmes, E. Gunes, dan S. Aras. 2016. "Gastronomy in Tourism." *Procedia Economics and Finance*, Vol. 39, hal. 725–730.
- Spillane, James J. 1987. *Ekonomi Pariwisata: Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharso, Tanjung. 2009. *Perencanaan Objek Wisata dan Kawasan Pariwisata*. Malang: PPSUB.
- Sukoco, Agus dan Sengguruh Nilowardono. 2009. "Analisa Harapan dan Persepsi Pelanggan atas Service Quality di PT. PLN (Persero) APJ Surabaya Utara." *Jurnal Ekonomi*, Vol. 9, No. 2, Agustus, hal. 104-118.
- Supranto, J. MA. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Suwardjoko P.W. dan Indira P.W. 2007. *Pariwisata dalam Tata Ruang Wilayah*. Bandung: Penerbit ITB.
- Tika, Prabundu. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Titu, Aurel Mihail, Andreea Simina Raulea, dan Stefan Titu. 2016. "Measuring Service Quality in Tourism Industry." *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 221, hal. 294–301.
- Tiwi. 2013. *Menonton Meriahnya Lomba Perahu Bidar di Sungai Musi*. Available at: <http://panduanwisata.id/2013/05/29/menonton-meriahnya-lomba-perahu-bidar-di-sungai-musi/>. Diakses pada tanggal 5 Juni 2016.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

- Triyono. 2008. *Benteng Kuto Besak (BKB)*. Available at: www.infokito.com. Diakses pada tanggal 18 Mei 2016.
- UNSECO. 2009. *Pariwisata Pusaka: Masa Depan Bagi Kita, Alam dan Warisan Budaya Bersama*. Jakarta: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) dan Program Vokasi Pariwisata, Universitas Indonesia bekerjasama dengan Departemen Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia.
- United Nation World Tourism Organization (UNWTO). 2005. *Definition of Sustainable Tourism*. Available at: <http://sdt.unwto.org/en/content/about-us-5>. Diakses pada tanggal 29 Juli 2016.
- United Nation World Tourism Organization (UNWTO). 2010. *International Recommendations for Tourism Statistics 2008*. New York. Department of Economic and Social Affairs.
- Utomo, Bambang Budi, Djohan Hanafiah, dan Hasan Muarif Ambary. 2005. *Kota Palembang Dari Wanua Sriwijaya Menuju Palembang Modern*. Pemerintah Daerah Kota Palembang: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan.
- Utama, I Gusti Nagus Rai. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata: Tantangan dan Peluang Bisnis Kreatif*. Yogyakarta: Deepublisher.
- Wahab, Salah. 2003. *Manajemen Kepariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Wijaya, Anton. 2016. *Museum SMB II Palembang Kotor, Bau dan Tak Terawat, Pengunjung yang Datang Terbengkalai*. Available at: <http://koransn.com/museum-smb-kotor-bau-dan-tak-terawat/>. Diakses pada tanggal 29 Agustus 2016.
- Wong, M. S., N. Hideki, dan P. George. 2011. "The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan 's E-government Services." *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, Vol. 6, Agustus, hal. 17-30.
- World Tourism Organization (WTO). 2003. *Quality standards, WTO tourism quality, World Tourism Organisation*. Available at: [http://mail.perfectbg.com/TouristDocuments.nsf/AA9208BA6294749EC225706100337E29/\\$FILE/Quality_WTO.pdf](http://mail.perfectbg.com/TouristDocuments.nsf/AA9208BA6294749EC225706100337E29/$FILE/Quality_WTO.pdf). Diakses pada tanggal 29 Juli 2016.
- Yoeti. Oka A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Yoeti. Oka A. 1997. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Yoeti. Oka A. 2003. *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Yunus, Noor'ain Mohamad, Dilla Syadia Ab Latiff, Suryani Che Din, and Siti Noorsuriani Ma'on. 2013. "Patient Satisfaction with Access to 1Malaysia Clinic." *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 91, hal. 395–402.
- Yusof, N. A., F. A. Rahman, M. Fitri, dan C. Jamil. 2014. "Measuring the Quality of Ecotourism Services: Case Study – Based Model Validation." *SAGE Publications*, Vol. 4, No. 2, April-Juni, hal. 1-9.
- Zalatar, Willy F. 2012. "Quantifying Customers' Gender Effects on Service Quality Perceptions of Philippine Commercial Banks." *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 57, hal. 268 – 274.

Zhang, S., dan C. Chan. 2016. "Nature-Based Tourism Development in Hong Kong: Importance – Performance Perceptions of Local Residents And Tourists." *Tourism Management Perspectives*, Vol. 20, Juli, hal. 38–46.

Zuna, Herry T., Sigit P. Hadiwardoyo, dan Hedi Rahadian. 2015. "Atribut Pelayanan Jalan Tol Dalam Peningkatan Kualitas Berkendara di Jalan Tol Makassar." *Jurnal HPJI*, Vol. 1, No. 2, Juli, hal. 115-126.