

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W dan Jogiyanto. 2009. *Partial Least Square (PLS) Alternatif SEM Dalam Penelitian Bisnis*. Penerbit Andi : Yogyakarta . Hal 262
- Ahmad Ab. (2015). *Persepsi Wisatawan Pada Citra Kota Makassar Sebagai Destinasi Wisata*, Politeknik Pariwisata Makassar, 2015.
- Andy, Sernovitz. 2010. *Word Of Mouth Marketing : How Smart Companies Get People Talking (Revised Edition)*. New York : Kaplan Publishing.
- Arni Muhammad. 2015. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Babin, Barry, 2015. *Modelling Consumer Satisfaction and Word Of Mouth: Restaurant Patronage In Korea*, The Journal Of Service Marketing. Vol 19 No.3 hal 133 – 139
- Bosque, Ignacio Rodriguez, Martin, Hector San, Collado, Jesus, and Salmenes, Maria del Mar Garcia, 2009, *A Framework for Tourist Expectations*, International Journal of Culture, Tourism, and Hospitality Research, Vol. 3
- B.Handayani.2016. *Faktor Pembentuk Harapan Wisatawan; Sebuah Perspektif Lintas Budaya (Studi Pada Wisatawan Perancis, Australia, Dan Nusantara Yang Berkunjung Di Pulau Lombok)*. JRM Vol. 16 No.1 Maret 2016
- Clark, G.J. (2014). *Quality in finance. Management Services*, Vol. 36 No. 9, pp. 24-6.
- Destari, F. (2017). *Meningkatkan Intention To Revisit Melalui Keunikan Jasa Pariwisata & Destinasion Aimage: Studi Kasus Pada Big Event JFC*, Universitas Jember, 2017
- Echtner & Ritchie. 2012. *The meaning and measurement of destination image*. Journal of tourism studies vol 2, No. 2, Desember 2012
- Effendy, Onong Uchjana. 2014. *Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gnoth, Juergen, 1997, *Tourism, Motivation and Expectation Formation*, Annals of Tourism Research, Vol. 24, No. 2 , Elsilver Science, Ltd.
- Hendarto, K.A. (2016). *Model Destination Image dan Tourist Satisfaction: Studi Terhadap Wisatawan Asing Di Yogyakarta*, Universistas Hsanudin, 2016.

- Hendawan, Galih. 2015. Pengaruh Citra Destinasi Pariwisata Waduk Sermo Terhadap Minat Wisata Berkunjung Ulang. Skripsi. Universitas Sanata Darma Yogyakarta
- Hermawan, Anton . 2017. Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Minat Berkunjung Pemustaka Pada Perpustakaan Daerah Salatiga. Skripsi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.
- Joesyiana, Kiki.2018. Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop Shopee Di Pekanbaru. Jurnal Valuta Vol. 4 No 1, April 2018
- Jørgensen, Louise Gylling. 2014. "*An analysis of a destination's image and the language of tourism*". Cand.Ling.Merc. (ii) Thesis Department of English.
- Kotler, Keller, 2012, Marketing Management, Twelfth Edition, Prentice Hall
- Kotler, Philip and Keller, 2009. Marketing Management. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta : Erlangga.
- Kurniawan, Rido.2017. Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk Dan Kepuasanpelanggan Terhadap Loyalitas Pelangganpada Pengguna Kartu Kredit Pada Bri Di Lampung Utara. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.2017
- Kusumawati, Ika Pratama.2013.Analisis Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Konsumen Restoran The House Of Raminten Yogyakarta) Universitas Diponegoro
- Maharani, Firdha Mutia.2017. Pengaruh Destination Image Terhadap Destination Loyalty Pada Kabupaten Malang Menurut Wisatawan Asal Surabaya. Jurnal Ilmiah Universitas Surabaya Vol.6 No.2 (2017)
- Phienenda , Yunita dan Evelyn Susilo.2018. Analisa Harapan dan Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan In-Flight Meal Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. Jurnal Ilmiah Universitas Petra Vol.6 No.2 (2018)
- Rahayu, Maria Putri. 2018.Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Berkunjung Ulang (Studi Kasus Pada Museum Affandi Yogyakarta). Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta . 2018
- Saparwati, Mona. 2015. Pengalaman Kepala Ruang Dalam Mengelola Ruang Rawat di RSUD Ambarawa . Tesis Magister Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia , Depok.

- Supardi. (2015). *Penilaian Autentik Pembelajaran Efektif, Kognitif Dan Psikomotor Konsep Dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Suranto AW. 2005. *Komunikasi Perkantoran*. Yogyakarta: Media Wacana
- Thomas, Kipyego. 2015. *Communication Focus And Customer Satisfaction In The Insurance Industry In Kenya*. University Of Nairobi. 2015
- Tjiptono, Fandi . 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.
- Trarintya, Mirah Ayu Putri. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth Pada Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar*. Tesis Program Pascasarjana Universitas udayana Denspasar. 2015
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. (1993), ‘‘The nature and determinants of customer expectations of service’’, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 21 No. 1, pp. 112