

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Alma, Buchari. dan Saladin, Djaslim. 2010. Manajemen Pemasaran : Ringkasan Praktis, Teori, Aplikasi Dan Tanya Jawab. Bandung : CV. Linda Karya.
- Aslichati, lilik. 2010. Metode penelitian sosial. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Assauri, Sofjan. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Raja Grafindo (Rajawali Press).
- Daryanto, 2011. Sari Kuliah Manajemen Pemasaran. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality and Satisfaction (ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hurriyati, Ratih. (2010). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: ALFABETHA.
- Husein, Umar. 2008. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 2, edisi Ketiga edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Malik, Muhammad Ehsan, dkk 2012. *Impact of Brand Image, Service Quality and price on customer satisfaction in Pakistan Telecommunication sector. International Journal of Business and Sosial Science.*

- Philip William J. Shultz (dalam buku Prof. Dr. H. Buchari Alma, “Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa”, cetakan -7, 2005, p130)
- Qin, H., Prybutok, V. R., & Zhao, Q. 2010. Perceived service quality in fast-food restaurants: empirical evidence from China. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(4), 424-437.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta..
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang. Jakarta.
- Valarie A. Zeithaml & Mary Jo Bitner. 2008. *Service Marketing*. The McGraw Hill Companies, Inc.
- Zeithmal, V.A., Bitner,M.J., & Gremler, D.D. (2007). *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill/Irwin.

## **Jurnal**

Decy Dwi Pramudita (2014), Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kebun Raya Bogor (skripsi), Institut Pertanian Bogor.

Dwi Prasetyo (2009), pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata taman rekreasi pantai kartini rembang (skripsi), Universitas Negeri Semarang.

Rezki Teguh Sulistiyana, Djamhur Hamid, Devi Farah Azizah (2015), pengaruh fasilitas wisata dan harga terhadap kepuasan konsumen studi pada museum satwa batu (skripsi), Universitas Brawijaya Malang.

Rosita, Sri Marhanah, dan Woro Hanoum Wahadi (2016), pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di taman margasatwa ragunan jakarta (skripsi), Universitas Pendidikan Indonesia.

Vonny Wulandari (2017), pengaruh fasilitas, pelayanan, dan harga terhadap kepuasan wisatawan studi kasus pada kenjeran park surabaya (skripsi), Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Sejarah RI, Sejarah Kebun Binatang Surabaya. *Retrieved from*  
<http://sejarahri.com/sejarah-kebun-binatang-surabaya/>

[www.surabaya.go.id/berita/13323-kelola-kebun-binatang-surabaya--kbs---pemerintah-kota-lebih-waspada](http://www.surabaya.go.id/berita/13323-kelola-kebun-binatang-surabaya--kbs---pemerintah-kota-lebih-waspada)

<http://surabaya.go.id/info-penting/40129-paket-edukasi-pdts-kebun-binatang-surabaya>

<http://www.surabayazoo.co.id/tentangkami.php>

[https://id.wikipedia.org/wiki/Kebun\\_Binatang\\_Surabaya](https://id.wikipedia.org/wiki/Kebun_Binatang_Surabaya)