

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Sakti Adji. (2012). Penerbangan Bandar Udara. Graha Ilmu. Jakarta.
- Alfian, R.T., dan Hera Widyastuti, (2013). Evaluasi Kinerja Terminal Penumpang 1A Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Jurnal Teknik Pomits Vol. 1, No. 1, (2013) 1-4 1.
- Azwar, S. 2011. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelaja
- Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi. Fandy,
- Heryanto, Eko. (2017). Perbedaan Skala Likert Lima Skala Dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala. Metodologi Penelitian 2017.
- Hikmawati. 2017. Metodologi Penelitian. Depok. Rajawali Pers. Hal 84
- Jasfar, F. (2005). Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu. Penerbit : PT. Gahlia Indonesia. Bogor.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Keputusan Menteri Nomor 20 Tanggal 4 Mei tahun 2003 tentang pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 mengenai terminal penumpang bandar udara sebagai standar wajib
- Kotler, P. (2002). Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2006). Marketing Management. Ed.12, Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.
- Kotler, dan Keller. (2012). Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2014). Prinsip-prinsip Manajemen. Edisi 14, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Lubis, A.S., & Andayani. N.R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (service Quality) terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam. Journal of business Administration Vol.1, No.2 September 2017, hlm.232-243
- Lupiyadodi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, edisi pertama. Jakarta
- Subekti, S. (2016). Pemenuhan kualitas pelayanan di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende untuk meningkatkan kepuasan penumpang.
- PP Nomor 41 Tahun 1993
- PP Nomor 43 Tahun 1993
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2010), Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D, Alfabeta Bandung
- Sugiyono, (2012). Meteorologi Penelitian Bisnis, Cetakan 16. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan