

## DAFTAR PUSTAKA

Ade Zenny Br Sembiring, F. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pameran Indonesia International Micexpo 2019 PT. Prista Teknologi Indonesia. Jurnal Eksis Vol 7, No 2, Desember 2019, 13-22.

Depi, G. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Study Kasus Maskapai Garuda Indonesia Yogyakarta ). Skripsi, 1-88.

[https://en.wikipedia.org/wiki/Wings\\_Air](https://en.wikipedia.org/wiki/Wings_Air)

Kotler, J. P. (2014). Accelerate: Building Strategic Agility for a Faster-Moving World. New York: Free Press.

Liyas, J. N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Batik Air Pada PT. Lion Group Di Bandara Sultan Syarif Khasim II Pekanbaru. Jurnal Equilibrium Vol 6, No 2, 112-119.

Maria Helena Fatima Da Cruz Oliveira, G. K. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Transportasi Jasa PT. Sriwijaya Air. Journal of Tourism and Economic Vol 1, No 1, 28-37.

Mu'ah. (2014). Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien. Sidoarjo: Jifatama.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta, CV.

Tjiptono, F. (2011). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.

Tjiptono, F. (2012). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Bayumedia.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa - prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Bayumedia.

Tjiptono, F. (2018). Service, Quality & Satisfaction edisi 3. Yogyakarta: Andi Offse.

Wijaya, T. (2017). Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta Barat: Indeks.

Billionaire, C. ( September 4, 2018 ) Faktor Penyebab Buruknya Kualitas

Layanan. Diakses pada 29 Mei 2020 melalui

<https://billionairecoach.co.id/marketing/faktor-penyebab-buruknya-kualitas-layanan>

Novia Widya Utami. ( 23 Februari 2020 ) Jurnal Entrepeneur: Indikator Kepuasan Pelanggan. Diakses pada 29 Mei 2020 melalui

<https://www.jurnal.id/id/blog/indikator-kepuasan-pelanggan-untuk-bisnis/>

Djafar, F. F. (2013). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grand City Hotel Gorontalo Universitas Negeri Gorontalo.

Buyung. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Kepada Kepuasan Konsumen Pada Minimarket Alfamart Makassar Universitas Hasanuddin.

Panghastuti, T. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tampilan Museum Dan Manajemen Koleksi Terhadap Kepuasan Wisatawan Monumen Yogya Kembali. Wahana Informasi Pariwisata: Media Wisata, 14 (2).

Pereira, Dos Santos, 2011. “Analisis Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Transpoertasi Jasa Batavia Air”. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Program Sarjana, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2010 Tentang Tata n K e b a n d a r u d a r a a n  
Nasional.

PT (persero) Angkasa Pura. Pengertian Bandar Udara