

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto,T., & Noor, Any Ariani (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung.
- Ardia,Wartha (2017). Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Akseibilitas terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung.
- Arief, M (2011). Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Sultan Hasannudin Makassar.
- Azwar, Saffudin (2011). Reabilitas dan validitas.Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Arikunto, Suharsimi (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bachri, Muhammad Faizal A. (2014). Perbandingan Tingkat Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia Domestik Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Terminal 2F dan Terminal 3 Ultimate Bandar Udara Soekarno-Hatta. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Kotler dan Keller, (2012). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat.
- Mardikawati W, Farida N. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada

Pelanggan Bus Efisiensi. Jurnal Administrasi Bisnis. FISIP Universitas Diponegoro. Vol. 2 (1).

Machali, Imam. (2015). Statistik Itu Mudah. Yogyakarta : Lembaga Ladang Kata.

Martono, Nanang. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis dan Analisis data sekunder. Jakarta. Raja Grafindo Persada.

Nirwana. (2012). Pemasaran Jasa. Jakarta : Alta

Siregar, Syofian. (2015). Statistika Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV.Alfabeta.

Sugiyono. (2013) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. R&D. Bandung: CV. Alfabeta

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung; Alfabeta

Tjiptono, Fandy. (2011). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Ed. 2, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. (2014). Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima. Yogyakarta: CV. Andi Offset

Tjiptono, Fandy. (2014) Pemasaran Jasa. Yogyakarta.Gramedia.

Yamit, Zulian. (2010). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia.

Zada, Cindhy Carissa (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Atas Pelayanan Unit Informasi Di Bandar Udara Halim Perdanakusuma. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

Peraturan Perundangan

Peraturan Menteri No.69 Tahun 2013 tentang Tata n Kebandarudaraan Nasional.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

