

DAFTAR PUSTAKA

Aryantono, Nanang, 2009. Penyusunan Indikator Pelayanan Transportasi Antarmoda di DKI Jakarta, Medan, Surabaya dan Yogyakarta dalam rangka Perwujudan Keterpaduan Transportasi Perkotaan yang Optimal dan Efektif, *Warta Penelitian Perhubungan*, Vol 21, No. 7.

Hastono, Yuli Sudoso, 2008. Pelayanan Publik Di Bandar Udara Polonia Medan, Tesis, Sekolah Pascasarjana. USU. J. Supranto, 2006.

Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Rineka Cipta: Jakarta, Edisi Ketiga. I Made Suska, N. Budiarta R.M, Gd Astawa Diputra, 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Pas Bandara Internasional Ngurah Rai Dengan Menggunakan Model Servqual, *Jurnal Spektran*, Vol 1 No 1

Majid, Suharto Abdul, 2009. Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi. Rajawali Pers: Jakarta.

Nasution, M.N, 2005. Manajemen Mutu Terpadu, Ghalia Indonesia, Edisi kedua

Shaska, Karina, 2012. Evaluasi Kinerja Terminal Penumpang Internasional Bandar Udara Juanda. [Digilib.its.ac.id](http://digilib.its.ac.id) (diakses pada tanggal 15 Agustus 2013)

Anwar, Fadriyah. "Kajian Kausalitas Permintaan Trafik Terhadap Kapasitas Bandara Berdasarkan Persepsi Pengelola Bandara (Studi Kasus: Bandara Internasional Soekarno-Hatta)." *Warta Ardhia* 41.1 (2017): 11-18.

Subekti, Sitti. "Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Bandar Udara Berdasarkan Persepsi Penumpang (Studi Kasus: Bandar Udara Sentani Jayapura)." *Warta Penelitian Perhubungan* 26.5 (2014): 275-284.

Sari, Nanik Rianandita, and Irfan Abdulhafizh Karnaen. "PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT KULON PROGO." *Jurnal Manajemen Dirgantara* 13.2 (2020): 166-174.

Mariana, I. Ketut Oka, Harnen Sulistio, and M. Zainul Arifin. "Kajian tingkat kepuasan penumpang dan kinerja pelayanan terminal penumpang domestik (t2) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya." *Rekayasa Sipil* 9.3 (2016): 168-178.