

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, F. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Kargo Bandara Dengan Jaringan Probabilistik. *WARTA ARDHIA Jurnal Perhubungan Udara*, 41(2), 59–68.
- Arikunto, S. (2009). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Azwar, S. (2007). *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cheng, T. C. E., Lai, L. C. F., & Yeung, A. C. L. (2008). InternatIonal Journal of e-B usIness r esearch the Driving forces of Customer loyalty. *International Journal of E-Business Research*, 4(4), 26–42.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty; Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan (Edisi Revisi)*. Terjemahan Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Helien. (2004). *Econometric Analysis. 5th Ed., Prentice Hall*. New Jersey: Upper Saddle River.
- Hilton, P. R., & Charlotte, B. (2004). *SPSS Explained*. East Sussex: Routledge.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Edisi Ketiga Belas)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemenn Pemasaran (Edisi 13. Jilid 2)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kurniasih, R., Rohman, N., & Suprayitno, H. (2019). Kajian Awal Pengelolaan Aset Tetap pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 3(0), 27–38. <https://doi.org/10.12962/j26151847.v3i0.6434>
- Lebe, E. F. (2015). *Penerapan Pembelajaran Kooperatif Think Pair Share untuk Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa*. SKRIPSI. Fakultas Keguruan Dan Ilmu Kependidikan. UNIKAMA.
- Liviesta, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Elteha Cargo Pekanbaru. *JOM FISIP*, 5(1), 1–9.

- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Majid, S. A., & Warpani, E. P. D. (2009). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Martono. (2011). *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Martono, K. (2007). *Kamus Hukum dan Regulasi Penerbangan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume*, 7(2), 113–125. <https://media.neliti.com/media/publications/78663-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-harga-te.pdf>
- Mulyapradana, A., & Lazulfa, A. I. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT . BAM. *Institusi Politeknik Ganesha Medan*, 1, 14–24. <https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/download/86/51>
- Nasution. (2004). *Pembelajaran Quantum Learning*. Bandung: Aglesindo.
- Özcelik, O. A., Akan, S. L., & Sürücüoğlu, S. M. (2007). An Evaluation of Fast-Food Preferences According to Gender. *Humanity & Social Sciences Journal*, 2(1), 43–50.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>
- Prasetyo, A. (2019). *Kargo Udara (Studi Deskriptif Tentang Upaya Penanganan Pengiriman Live Animal Pada Kargo Udara di PT. Dharma Bandar Mandala Surabaya)*. Tugas Akhir. Universitas Airlangga Surabaya.
- Purwanto. (2007). *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Putra, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Penerbangan PT. Garuda Citilink Rute Pekanbaru-Jakarta. *Jom FISIP*, 4(2), 1–5.
- Rinaldi, R., & Kurniasari, Z. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengguna jasa kargo maskapai citilink bandar udara hasan sampit. *Kewarganegaraan*, 6(1), 1251–1266. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/2703>
- Sayekti, R. P., Hardjanta, G., & Savitri, A. D. (2012). Loyalitas Konsumen Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Citra Perusahaan. *Jurnal Psikologi Undip*, 11(2), 1–7.
- Subekti, S. (2012). Kajian Biaya Dan Waktu Perjalanan Angkutan Kargo Menuju

- Bandar Udara Soekarno-Hatta. *Warta Penelitian Perhubungan*, 24(2), 111–117. <https://doi.org/10.25104/warlit.v24i2.998>
- Subekti, S. (2013). Pelayanan Kargo Udara di Terminal Kargo Domestik Bandar Udara Soekarno-Hatta. *Warta Ardhia*, 39(2), 99–112. <https://doi.org/10.25104/wa.v39i2.112.99-112>
- Sugiarto. (2002). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyawati, N., & Seminari, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8), 2318–2332.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran (Edisi 3)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Service Quality and Satisfaction (edisi 3)*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyu, I., & Meilani, I. (2022). Analisis permintaan kargo udara pada masa pandemi di bandar udara i gusti ngurah rai bali. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 934–944.
- Wendha, A. A. A. A. P., Rahyuda, I. K., & Suasana, I. G. A. . (2013). Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 7(1), 19–28.
- Wiliam, S. (2000). *Fundamental of Marketing*. Sidney: Mcgraw-Hill.
- Wiradipradja, S. (2014). *Pengaturan Hukum Udara dan Ruang Angkasa*. Bandung: PT. Alumni.
- Yuliana, Y. (2018). Upaya Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Pendekatan Kualitatif Pada Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Di Fakultas Ekonomi Umn Al Washliyah Medan T.a 2013/2014. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 2(2), 282–289. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v2i2.68>