

DAFTAR PUSTAKA

1. Muhammad Ridho, “Optimalisasi Fasilitas Bandara Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Penumpang Di Bandara Kualanamu Internasional Airport”, 2017.
2. Ubaedi, Amin Nur. 2019. “Pengukuran Tingkat Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta”. Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto. Yogyakarta.
3. Muhammmad Dhio Darus, Kasyful Mahalli, “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu”, 2015.
4. Sarif Hidayatullah, “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bandar Udara Dengan Metode *Analytical Hierarchy Process* Dan *Servqual* (Studi Kasus di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok – Nusa Tenggara Barat)”, 2021.
5. Ratna Yektiningrum, “Analisis Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Pengguna Layanan Terhadap Fasilitas Di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta”. Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto. Yogyakarta.
6. Maulana Aditya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta”, 2017.
7. Sudjana. *Metode Statistik*. Tarsito: Bandung. 2010.
8. Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik*. PT Rineka Cipta: Jakarta. 2006.
9. Martilla, John A dan John C. James. *Importance-Performance Analysis*. *Journal of Marketing*. American Marketing Association. 1997.
10. Guilford, J.P. *Fundamental Statistic in Psychology and Education*. 3rd Ed. McGraw-Hill Book Company, Inc : New York. 1956.
11. A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*. American Marketing Association. 1985.

12. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung. 2008.
13. Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung. 2003.
14. Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta: Bandung. 2006
15. Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta. 2011.
16. Aritonang, R.L. *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia: Jakarta. 2005.
17. <https://angkasapura2.co.id/>
18. <https://kualanamu-airport.co.id/>
19. <https://www.bps.go.id>