

## DAFTAR PUSTAKA

- Darus, Muhammad Dhio, and Kasyful Mahalli. "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara InternationalKualanamu." *Ekonomi dan Keuangan* 3, no. 6 (2015).
- Fajar, R., dan Irawati, W. (2018). Pengaruh Perceived Entertainment dan Norma Subjektif terhadap Word of Mouth dengan Kepuasan sebagai Pemediasi pada Konsumen Mobile Shopping Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen Vol. 3, (No. 4), 90- 103*
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Bada Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- <https://portal.dephub.go.id/post/read/resmikan-bandara-International-yogyakarta,-presiden-ri--ini-bandara-terbaik-di-indonesia>
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Selemba Empat.
- Musafa, Z. (2013). *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A.V. (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Irawati, R., Wirangga , A., & Hati, W. S. (2012). *Analisa Kepuasan Pelanggan Bandar Udara Hang Nadim Batam*. vol. 4, no. 2, 2012, 159-167.
- Rosefira, Bella Nova. "Analisis Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya." *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal* 5, no. 1 (2023): 220-235.

*Soegiri, Hary, Kunthari Adzani Putri, and Rachmadita Firdauzy Asj'ari. "Analisa Tingkat Pelayanan Check-in di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta Terhadap Kepuasan Penumpang." APPROACH: Jurnal Teknologi Penerbangan 3, no. 1 (2019): 62-69.*

*Tjiptono, F. (2005). Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Penerbit ANDI.*

*Sinambela, L.P. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara*  
*Sudjana. (2005). Metode Statistika Edisi ke-6. Bandung: Tarsito.*

*Tjiptono, F. (2005). Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Penerbit ANDI.*