

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta .
- Armstrong, G. A. (2014). *Principles of marketing. Melbourne*. Australia: Pearson Australia.
- Aryana, I. M., Salain, I. M., & Yansen, I. W. (2016). judul Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Pemeliharaan dan Perbaikan Atas Pelayanan UPT-PP (Unit Pelaksana Teknis Pemeliharaan dan Perbaikan) Politeknik Negeri Bali. *Jurnal Spektran*, 19-27.
- Bagus, N. (2015). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TAKSI: Studi Kasus: Taksi di Semarang*. Yogyakarta: UGM PRESS.
- Baskoro, D. S. (2015). JOG Danang S . Baskoro Direktur Utama PT Angkasa Pura I (Persero) 13 Bandara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero), (November).
- Haming, M., Murdifin, I., Syaiful, Z., & Putra, A. H. (2019). The Application of SERVQUAL Distribution In Measuring Customer Satisfaction of Retails Company. *Journal of Distribution Science*, 25-31.
- Haryono, S. (2010). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM (BUS KOTA) DI KOTA YOGYAKARTA. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-14.
- Hoa Nguyen, D. J. (2018). The Potential Impact of Service Quality Uncertainty and Retail Pricing Strategies on Consumer Purchase Intetion. *Journal of Distribution Science*, 13-21.

<https://yogyakarta.bps.go.id/indicator/17/394/2/jumlah-penumpang-domestik-angkutan-udara-di-bandara-yogyakarta-internasional-airport.html> (diakses pada 28 Juli 2023)

Jayanti, N. D. (2016). *KUALITAS PELAYANAN (RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPHATY, TANGIBLES) DI LEGEND PREMIUM COFFEE YOGYAKARTA* . Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Kim, & Yoo. (2015). Analysis of the Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty in a Family Restaurant Chain. *Journal of Distribution Science*, 103-111.

Kim, G. C. (2013). A Study on the Effects of Super- Supermarket Service Quality on Satisfaction in Store Selection. *Journal of Industrial Distribution & Business*, 41-49.

Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan : Teoridan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.

Martul, S. (2004). *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

Nasution. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Qouality Manajemen)*. Jakarta: Ghalia Indonesia .

Parasuraman, v. A. (1985). A Conceptual Model of Services Quality and Its. *Journal of Marketing*, 33-46.

Parasuraman. (2001). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Pasolong, H. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.

- Pranedo Adhi Kusumo, S. S. (2016). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Menggunakan Metode IPA (Importance- Performance Analysis) Pada Ahas 01108 Anugrah Jaya Semarang. *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 1-14.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ramlawati, R. &. (2018). Total Quality Management as the Key of the Company to Gain the Competitiveness, Performance Achievement and Consumer Satisfaction. *International Review of Management and Marketing*, 60-69.
- Rangkuti, F. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sanang, R. H. (2018). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENDAPATAN SOPIR ANGKOT TRAYEK 34 SADANG SERANG – CARINGIN PERIODE TAHUN 2016 – 2017*. Bandung: UNPAS PRESS.
- Setyobudi, D. &. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sirohi, R., & Kumar, N. (2018). Consumers Evaluation of Retail Store Service Quality And Its Impact on Future Consumption Behaviour In India. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 11-17.
- Sugiarti, S. (2021). Analisis Dampak Covid 19 Terhadap Penerbangan Di Indonesia. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(1), 113-122.
- Sunyoto, D. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (1996). *Strategi Bisnis Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. d. (2005). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. d. (2011). *Service Quality & Satisfaction Edisi ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.