

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2003.
- [2] A. T. Andreas and Zamakhsani, “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Aplikasi Pelayanan Penumpang dengan Metode CSI dan Servqual,” in *Jurnal STRING (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi)*, 2021.
- [3] A. H. Puji, T. J. T. Agustina, and Ircham, “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara El Tari Kupang NTT Pada Masa Pandemi,” in *Seminar Nasional Riset & Inovasi Teknologi. Institut Teknologi Nasional*, Yogyakarta: Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, 2022.
- [4] A. A. Tampang, *Analisis Mengenai Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Terminal Keberangkatan Bandara Rendani Manokwari Papua Barat. Skripsil*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta: Fakultas Teknik Sipil, 2019.
- [5] N. C. Octaviani, “Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Bandara Douw Aturure Nabire Papua,” *Skripsi*, 2018.
- [6] R. A. Hermawan and R. Bambang, “Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota* Vol.11 hlm 391-402 Agustus.” 2015.
- [7] S. siti and P. M. Herry, *Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Kargo di Bandara Juwata Tarakan*. *Jurnal Perhubungan Udara*, 2017.
- [8] M. D. S. Dani, “Analisis Tingkat Kinerja Dermaga Dan Pelayanan Pada Pelabuhan Tanjung RU kabupaten Belitung,” *Tesisl. Politek. Transp. Darat Indones. STTD*, 2022.
- [9] R. S. Suryaningsi, *Kajian Teknis Standar Pelayanan Terminal Penumpang Bandara Kasihuncu Kabupaten Poso. Skripsil*. Universitas Atma Jaya

Yogyakarta: Fakultas Teknik Sipil, 2018.

- [10] A. M. Bonny, “Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Damri Rute Stasiun Gambir,” in *Terminal Soekarno Hatta Menggunakan IPA (Importance Performance Analysis)*. Skripsi. Universitas Komputer Indonesia, 2021.
- [11] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. Edisi III, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008.
- [12] A. L. R, *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- [13] Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- [14] J. Supranto, *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- [15] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2000.
- [16] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* “. Semarang: UNDIP, 2009.
- [17] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- [18] Sedarmayanti and S. Hidayat, *Metode Penelitian*. Bandung: Mandar Maju, 2002.
- [19] Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.