

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Yanuar Rifqi. 2016. Kualitas Pelayanan Publik di Bandar udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto.
- Ali, Hapzi. dan Limakrisna, Nandan. 2013. Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Pemecahan Masalah Bisnis, Penyusunan Skripsi, Tesis dan Disertasi. Penerbit Deepublish, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta, Jakarta.
- Husaini, usman. 2017. Metode Penelitian Sosial Edisi Ketiga. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Kainama, Marselina. 2016. Analisis Kepuasan Pelayanan Terhadap Penumpang Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia dan Batik Air di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta , *Skripsi*, Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto Yogyakarta.
- Kotler, Philip. dan Keller, K.L. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. dan Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, Jakarta.
- Siregar, Syofian. 2014. Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Sumanto. 2014. Teori dan Aplikasi Metode Penelitian. Center of Academic Publishing Service, Yogyakarta.
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta, Jakarta.

https://id.wikipedia.org/wiki/Skala_Likert, diakses 20 Juli 2018.