

## DAFTAR PUSTAKA

- BNL, Fenny. Tobing, Mastauli Purba, debora. F. Sembiring, carolino. 2014 Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bus Transjakarta (Studi Kasus Tamini Garuda Di Koridor Ix) Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Indonesia Jakarta, Indonesia. Jurnal Ilmiah Buletin Ekonomi ISSN: 1410-3842, 44-53
- Devani, Vera. Azwar Rizko Rizki. 2016 analisis kepuasan pelanggandengan menggunakan metode *customer satisfaction index* (csi) dan *potential gain in customer value* (pgcv) Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi, 24-29
- Jienardy, Christine. 2017. GAP analisis persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan, harga, Kualitas Produk Esus. Fakultas Manajemen dan Bisnis, Universitas Ciputra, Surabaya. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, 703-710
- Kansil, Alvin. Sutapa nyoman., 2013, Pengukuran Kesenjangan (Gap) Kualitas Layanan Perpustakaan UK Petra dengan Metode Servqual. Jurnal Pengukuran Kesenjangan (Gap) Kualitas Layanan Perpustakaan UK Petra dengan Metode Servqual.31-34
- Subekti, siti. 2017, Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta. Jurnal Warta Penelitian Perhubungan 277-288
- Stefanus kaihatu, thomas. 2008. “Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan KonsumenPengunjung Plaza Tunjungan Surabaya Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. 66-83

Bari Kurniawan, Mainanda 2008 upaya peningkatan pelayanan pengguna flexi di surakarta dengan menggunakan metode servqual gap pada pt. Telkom Surakarta, Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Kariman, aulia. 2012, analisis kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan rawat inap rsu tangerang. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

Catur Wahyuni, Hana. Sulistiyowati, wiwik. Khamin, Muhammad. 2015 Pengendalian Kualitas. Aplikasi Pada Industri Jasa dan Manufaktur dengan lean, Six Sigma dan Servqual. Graha Ilmu.

Website:

<https://sultansyarifikasim2-airport.co.id/panduanpenumpang/transportation/12/taksi>

<http://bimbi-blogku.blogspot.com/2014/05/deskripsi-pekerjaan-informasi-bandara.html>

[www.sultansyarifikasim2-airport.co.id/fids](http://www.sultansyarifikasim2-airport.co.id/fids)