

Daftar Pustaka

- Abdallah, Tezar., 2015, *Analisis kepuasan penumpang bisnis dan pemegang kartu Garuda frequent flyer platinum Garuda Indonesia terhadap layanan baru passenger service assistant untuk mendukung program skyteam di Bandar udara interbasional Adisutjipto Yogyakarta*, Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto, Yogyakarta.
- Guterres, Francisco, R., 2016, *Analisis kualitas pelayanan jasa penerbangan terhadap kepuasan penumpang Citilink, Garuda Indonesia dan Lion Air di Bandar Udara internasional Adisutjipto Yogyakarta*, Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto, Yogyakarta.
- Kainama, Marselina., 2016, *Analisis kepuasan pelayanan terhadap penumpang maskapai penerbangan Garuda dan Batik Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta*, Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto, Yogyakarta.
- Maniagasi, David, L., 2015, *Analisis Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia dan Batik Air di Bandara Internasional Adisutjipto*, Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto, Yogyakarta.
- Manheim, Marvin L., 1979, *Fundamentals of Transportation System Analysis*, The MIT Press Cambridge, Massachusetts, and London, England.
- Ndruru, Yalfan, K., 2016, *Analisis kualitas pelayanan maskapai penerbangan Sriwijaya Air terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara internasional Adisutjipto Yogyakarta*, Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto, Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy., 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Siregar, Syofian., 2011, *Statistik Deskriptif untuk Penelitian*, PT RajaGrafindo Persada.
- Supranto, J., 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Subekti, Sitti., 2013, *Analisis Pelayanan Maskapai Penerbangan PT "X" Rute Jakarta-Batam Berdasarkan Presepsi Penumpang*, Jurnal, Pusat Litbang Perhubungan Udara.
- Syukri, S H A., 2014, *Penerapan Customer Satisfaction Index dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja*, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana., 2003, *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi*. Andy, Yogyakarta.
- <http://ancapendidikan.blogspot.com/2010/06/cara-membuat-tabel-r-product-momen-dan.html> (diakses pada 9 januari 2018)

<https://ekbis.sindonews.com/read/1167442/34/2016-penumpang-bandara-adisutjipto-tembus-72-juta-orang-1483285276> (diakses pada 20 Februari 2018)

<http://jogja.tribunnews.com/2018/01/01/bandara-adisutjipto-tembus-78-juta-penumpang-sepanjang-2017> (diakses pada 20 Februari 2018)

https://id.wikipedia.org/wiki/NAM_Air (diakses pada 20 Februari 2018)