

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2000, *Analisis Regresi, Teori, Kasus & Solusi*. BPFE UGM, Yogyakarta.
- Arikunto S., 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Aritonang, R.L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Dewata FY., Yulia AP., 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan *Aviation Security* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Supadio Pontianak, *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, Vol 4, No. 1, Hal 123-131
- Faoziah AN., 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan Personel Pengamanan Bandar Udara Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, Vol.2, No.3, Hal. 1259-1268
- Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, dan Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Khoirunnisa S., Septiyani PA., 2022, Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali Dengan Metode *Customer Satisfaction Index*, *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol. 6 No. 1. Hal 1133-1138
- Kotler P., 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan. Jakarta: Rajawali
- Kotler P., Keller KL., 2014. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga
- Nurgiansah, T. H., 2020, *Filsafat Pendidikan*. In Banyumas: CV Pena Persada
- Riadi M., 2016, Pengertian, Tujuan, Fungsi Dan Manfaat SOP. <https://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-danmanfaat-sop.html>
- Sihombing NMM., 2020, Perancangan SOP (Standar Operasional Prosedur) Manajemen Keamanan Aset Informasi Pada PT. Gubah Estetika Tata Sinergi (*Gets Architects*) Berdasarkan Kontrol Kerangka Kerja ISO27002:2013, *Skripsi*, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto PC., Hartono., Mochammad AH., 2019, Personel *Aviation Security* Menjaga Keamanan Di Bandar Udara, *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, Vol. 16 No.2 Hal 14-21
- Syamsuddin M., 2017, Skripsi Sistem Pengendalian Internal Atas Penjualan Tiket Pesawat Berbasis Online Pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Tjiptono F., 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Umar, H, 2005, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Widagdo D., 2019., Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas *Aviation Security (AVSEC)* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara

Internasional Adi Soemarmo Surakarta, *Optimal*, Vol. 16, No. 2,  
Hal. 35-45

Winata, E. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas  
Konsumen Pada Grand Serela Hotel & Convention Medan. *Jurnal Mutiara  
Manajemen*, 2(1), 104-117.