

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2011). *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hajar, Ibnu. (2019). *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) (Studi Kasus K.A Tawang Jaya Semarang Poncol – Jakarta Pasar Senen. Stasiun Semarang Poncol)*. UNISSULA. Thesis.
- Husein, Umar. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Rajawali. Jakarta.
- Kemenhub. (2005). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM 20 tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional (SNI) 03-7046-2004 mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara sebagai Standar Wajib*. Jakarta.
- Kemenhub. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor:PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Darat*. Jakarta.
- Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan. (2005). *Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara*. Departemen Perhubungan Republik Indonesia.
- Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan. (2005). *Cetak Biru Transportasi Udara 2005-2024*. Departemen Perhubungan Republik Indonesia.
- Pohandry, A., Sidarto, S., dan Winami, W. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Serta Service Quality. *Jurnal Rekavasi* 1 no. 1.

- Rabani, Yosa Nurapri., Rintawati, Dewi., dan Sari, Kristina. (2021). Analisis Pengembangan Fasilitas Sisi Udara Bandar Udara Komodo Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Seminar Intelektual Muda* Vol. 2 No. 2.
- Selvy Normasari (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan (Survey pada tamu pelanggan yang menginap di Hotel Pelagi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol 6 No.2
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. CV Alfabeta. Bandung.
- Suprpto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Wisniewski, M., & Donnelly, M. (1996). Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL. *Total Quality Manajemen and Business Excellence*. Vol 7 no.4 pp 357-365