

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategis in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol.49.
- Hidayatullah, C. Juanier. 2006. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Bus Malam Cepat Safari Dharma-Raya*. Malang: Jurusan Manajemen Pemasaran FE Universitas Brawijaya
- Hudson, Simon. 2008. *Tourism and Hospitality Marketing: A Global Perspective*. London: SAGE
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Penerbit BFEE UGM.
- Jasfar, F. 2002. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Trisakti.
- Karim, Muhamad Yasir. 2015. "Analisis Kepuasan Wisatawan Sebagai Anggota Garudamiles Terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia (Studi Kasus: Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Cengkareng, Tangerang)". *Skripsi, Program Studi Pariwisata*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Koentjaraningrat. 1981. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia dalam Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kusmayadi, dan Endar Sugiarto. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Universitas Gadjah Mada, 2019. Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>
Mauludin, Hami. 2001. Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruh Terhadap Image;
Jurnal penelitian Akuntansi Bisnis dan Manajemen. Vol. 7. No.1

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie. A., and Berry, Leonard L. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing (pre-1986), Vol. 49, pp.41-50.7.*

Parasuraman. Zeithaml. Dan Berry. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perception Of Service Quality. *Journal of Retailing. Vol.64. No.1. 1998.*

Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri.

Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor: PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 Kebandaraudaraan

Pendit, S. Nyoman. 2002. *Ilmu Pariwisata, Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT. Prandnya Paramita.

Pitana, I Gde dan I Ketut Surya Diarta. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Andi.

Rangkuti, F. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Industri Pelayanan Jasa*. Jakarta: Balai Pustaka

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Suwintari. 2012. Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Tourist Information Counters Di Jalan Padma Legian Kuta. *Jurnal Hospitality Management Vol. 2, No. 2, 2012.*

Tjiptono, F. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima (Edisi II)*.
Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. 2015. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta: Salemba Empat.

Undang-Undang Kepariwisataan No. 10 Tahun 2009

Yoeti, A. Oka. 2006. *Pemasaran Pariwisata*. Edisi Revisi. Bandung: Angkasa.

Yoeti, A. Oka. 2008. *Ekonomi Pariwisata: Introduksi, Informasi dan Implementasi*. Penerbit Kompas. Jakarta.

PUSTAKA LAMAN

- Antara. 2018. "Maskapai di Halim Perdanakusuma tambah jadwal penerbangan".
<https://mediaindonesia.com/read/detail/165678-maskapai-di-halim-perdanakusuma-tambah-jadwal-penerbangan/>. Diakses pada tanggal 2 Maret 2019, Pukul 21.09 WIB.
- Arya Dionisius. 2019. "Jumlah Penumpang di Bandara Halim Perdanakusuma merosot 18 persen, diduga imbas tiket pesawat naik".
<https://www.tribunnews.com/metropolitan/2019/02/08/jumlah-penumpang-di-bandara-halim-perdanakusuma-merosot-18-persen-diduga-imbis-tiket-pesawat-naik>. Diakses pada 20 Maret 2019, Pukul 19.00 WIB.
- Berita Trans. 2019. "Bandara Halim Perdanakusuma Tutup Tahun 2018 dengan membukukan 7,4 juta penumpang".
<http://beritatrans.com/2019/01/01/bandara-halim-perdanakusuma-tutup-tahun-2018-dengan-membukukan-7-4-juta-penumpang/>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2019, Pukul 20.09 WIB.
- Goeltom, Andar Danova. 2007. "Transportasi dan Pariwisata",
http://file.upi.edu/Direktori/FPIPS/JUR._PEND._GEOGRAFI/197210242001121BAGJA_WALUYA/GEOGRAFI_PARIWISATA/Transportasi_dan_Pariwisata.pdf. Diakses pada 20 Februari 2019, Pukul 20.17 WIB.
- Halim Perdanakusuma Airport. "Bandara Internasional Halim Perdanakusuma"
<http://halimperdanakusuma-airport.co.id/id/general/about-us>.
Diakses pada 8 Maret 2019, Pukul 00.19 WIB.
- Katadata.co.id.2018.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/12/20/penumpang-pesawat-penerbangan-domestik-januari-oktober-2018-tumbuh-7/>. Diakses pada 25 Februari 2019, Pukul 21.49 WIB.
- "Kontributor Wikipedia, Angkasa Pura II", *Wikipedia, Ensiklopedia Bebas*. https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Angkasa_Pura_II&oldid=14857936. Diakses pada 3 Maret 2019, Pukul 22.57 WIB.
- Muhamad Hafil. 2014. "Jumlah Penerbangan di Bandara Halim Perdanakusuma".
<https://republika.co.id/berita/ekonomi/bisnis/14/06/01/n6h7bo-jumlah-penerbangan-di-bandara-halim-perdanakusuma-meningkat>. Diakses pada 1 Maret 2019, Pukul 13.54 WIB.

Sakinah Rakhma Diah. 2014. "Penerbangan di Bandara Halim Perdanakusuma terus meingkat".
<https://ekonomi.kompas.com/read/2014/06/02/0746038/Penerbangan.di.Bandara.Halim.Perdanakusuma.Terus.Meningkat>. Diakses pada tanggal 3 Maret 2019, Pukul 12.30 WIB.

"Sejarah Perusahaan", <https://www.angkasapura2.co.id/>. Diakses pada 3 Maret 2019, Pukul 22.19 WIB.

Siti Nur Azzura. 2019. "2019, Angkasa Pura II Berencana Kelola 3 Bandara di Sumatera". <https://www.merdeka.com/uang/2019-angkasa-pura-ii-berencana-kelola-3-bandara-di-sumatera.html>. Diakses pada 8 Maret 2019, Pukul 23.45 WIB.

Wikidatacontributors,"Q1032934,Wikidata",
<https://www.wikidata.org/w/index.php?title=Q1032934&oldid=865681649>. Diakses pada 8 Maret 2019, Pukul 00.11 WIB.

Valuklik SEO. 2018. "Informasi Penerbangan Bandara Halim Perdanakusuma".
<https://www.citilink.co.id/citilinktraveling/bandara-halim-perdanakusuma/2018/05/09/informasi-penerbangan-bandara-halim-perdanakusuma>. Diakses pada 12 Maret 2019, Pukul 12.10 WIB.

"Visi dan Misi Perusahaan", <https://www.angkasapura2.co.id/id/tentang/visi-misi>. Diakses pada 8 Maret 2019, Pukul 12:19 WIB.