

## DAFTAR PUSTAKA

- Ainu, S., H., 2014, *Penerapan customer satisfaction index dan analisis GAP pada kualitas pelayanan Trans Jogja*, Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 13 No. 2, Des 2014.
- Arifin, A., S., Sulistiyo, H., dan Djakfar, L., 2015, *Kajian kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan maskapai penerbangan rute Surabaya-Jakarta (Studi kasus Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya)*, Jurnal Tata Kota dan Daerah, Volume 7 Nomor 1, Juli 2015.
- Creswell, J., W., 2021, *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*, Edisi 4, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Cronin, J., J., dan Taylor, S., A., 1994, *SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality*, Journal of Marketing, Vol. 58 January 1994, 125-131.
- Cronin, J., J., dan Taylor, S., A., 1992, *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*, Journal of Marketing, Vol. 56 July 1992, 55-68.
- Darus, M., D., *Analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol.3 No. 6.
- Direktorat Angkutan Udara Ditjen Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan, *Statistik Angkutan Udara Tahun 2019*, Jakarta.
- Durianto, D., Sugiarto dan Sitinjak, S., 2001, *Strategi Menaklukan Pasar*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Eboli, L., dan Mazzula, G., 2009, *A new customer satisfaction index for evaluating transit service quality*, Journal of Public Transportation, Vol. 12 No. 3, 2009.
- Guilford, J.P., dan Benjamin Fruchter, 1978, *Fundamental Statistics in Psychology and Education*, McGraw-Hill, New York.
- Hamzah, A., 2019, *Metode Penelitian dan Pengembangan*, Literasi Nusantara, Malang.
- Hamzah, Dewanti dan Muthohar, I., 2020, *Evaluasi peningkatan pelayanan terminal Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke*, Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas-Vol. 4 No. 2, April 2020.
- Hanifa, N., 2012, *Analisis Kepuasan Publik Terhadap Fasilitas Pelayanan Tiket di Stasiun Kereta Api Medan*, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Harras, H., 2018, *Pengaruh strategi harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian tiket maskapai penerbangan citilink di Bandar Udara Soeta Jakarta*, Jurnal Pemasaran Kompetitif, Vol. 1 No. 2, Januari 2018.
- Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I Kelas Utama. *Data Penerbangan dan Bandar Udara*, Tangerang.
- Kasmir, 2017, *Customer Services Excellent: Teori dan Praktek*, Rajawali Press, Jakarta.

- Kementerian Perhubungan RI, Undang-undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Jakarta.
- Kementerian Perhubungan RI, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, Jakarta.
- Kementerian Perhubungan RI, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 35 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, Jakarta.
- Kementerian Perhubungan RI, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, Jakarta.
- Kementerian Perhubungan RI, Buku Profil Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, Edisi September 2020, Jakarta.
- Kotler, P., 2005, *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, Edisi Kesebelas, PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Lustyana, A., T., dan Salsabila, A., V., 2020, *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Bandar Udara*, Journal of Industrial Engineering and Management, Vol. 15 No. 02 Tahun 2020 13- 24.
- Martilla, J., A., dan James, J., C., 1977, *Importance performance analysis*, The Journal of Marketing, Vol. 41 No. 1, pp 77-79.
- Mutiawati C., Lulusi dan Lestari, 2021, *Tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh menggunakan metode customer satisfaction index*, Jurnal Teknik Sipil Universitas Syiah Kuala, Volume 10 No. 1, Mei 2021.
- Novanto, H., S., 2010, *Kualitas pelayanan: faktor-faktor yang mempengaruhi dan dampaknya pada nilai pelanggan. (Studi pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Ahmad Yani Semarang)*, Jurnal Bisnis Strategi, Vol. 19 No.1 Juli 2010.
- Oka, I., K., Sulistio dan Arifin, 2015, *Kajian tingkat kepuasan penumpang dan kinerja pelayanan terminal penumpang domestik (T2) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*, Jurnal Rekayasa Sipil, Volume 9, No.3 – 2015.
- Oktaviana, A., 2016, *Analisa Pelayanan Kereta Api Penumpang (Limex Sriwijaya) Tanjung Karang-Palembang dari Sisi Kepuasan Pengguna*, Tesis, Magister Teknik Sipil Universitas Lampung.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L., 1985, *A conceptual model of service quality and its implication for future research*, Journal of Marketing, Vol. 49 pp 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L., 1988, *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64 No. 1 pp 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L., 1994, *Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria*, Journal of Retailing, Vol. 70 No. 3 pp 201-2307.
- Prananda, Y., Rachmawati, D. dan Shodiq, M., 2019, *Penerapan metode service quality (Servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan*, Jurnal OPSI Vol. 12 No. 1, 2019.

Prasetyo, A., Sulistio, H. dan Wicaksono, A., 2015, *Kajian kinerja pelayanan terminal kargo domestik di Bandar Udara Juanda Surabaya*, Jurnal Rekayasa Sipil, Volume 9, No.3 – 2015.

PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, Data Bandar Udara 2021, Tangerang.

Sangadji, E., dan Sopiah, 2013, *Prilaku Konsumen*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.

Sefrus, T., Priyanto, S., Dewanti dan Irawan, M., Z., 2017, *Analisis awal permasalahan transportasi udara dan arah pengembangan Bandar Udara di Indonesia*, Jurnal Transportasi, Vol. 17 No. 3, Desember 2017: 177-184.

Siregar, S., 2016, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, Rajawali Pers, Jakarta.

Subekti, S., 2016, *Pemenuhan kualitas pelayanan di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende untuk meningkatkan kepuasan konsumen*. Jurnal Puslitbang Transportasi Udara, Jakarta.

Subekti, S., 2017, *Kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta*, Jurnal Puslitbang Transportasi Udara, Jakarta.

Sugiarto, 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.

Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Cetakan Ketujuh, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, F., 2019, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.

Tjiptono, F., dan Chandra, G., 2019, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, Edisi 5, Penerbit ANDI, Yogyakarta.

Wijaya, T., 2018, *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*, Edisi Kedua, Penerbit Indeks, Jakarta.

Google Maps, 2022, Peta Lokasi Bandara Soekarno-Hatta, <https://www.google.co.id/maps/place/Bandar+Udara+Internasional+Soekarno%E2%80%93Hatta/@-6.1888165,106.671762,10.71z/>.

Google Earth, 2022, Peta Denah Terminal Penumpang Bandara Soekarno-Hatta, <https://earth.google.com/web/search/Bandara+soekarno-Hatta/@-6.13333925,106.65137003,7.017555a,9925.9645335d,35y,0h,0t,0r/>.