

- Anggraeni, S. M., & Rachmawati, D. (2022). *Analisis Penanganan Kargo Pt . Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya Jawa Timur*. 01(4), 681–685.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101.
- Budiaji, W. (2013). Skala Pengukuran Skala Likert (The Measurement Scale In Likert Scale). *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan*, 2(2), 127–133.
- Chika, K., Rintawati, D., & Sari, C. (2021). Analisis Pergerakan Kargo Udara Pada Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali Analysis Of Air Cargo Movement At Cargo Terminal Ngurah Rai Bali International Airport. *Prosiding Seminar Intelektual Muda #6, Rekayasa Lingkungan Terbangun Berbasis Teknologi Berkelanjutan*, 589–598.
- Creswell, J. W. (2015). A Concise Introduction To Mixed Methods Research. In *Sage Publications, Inc.* (Vol. 1999, Issue December). Sage Publications, Inc.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif Dan Campuran* (4th Ed.). Pustaka Pelajar.
- Darus, M., & Mahalli, K. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 3(6), 14857.
- Donmoyer, R. (2012). Can Qualitative Researchers Answer Policymakers' What-Works Question? *Qualitative Inquiry*, 18(8), 662–673. <https://doi.org/10.1177/1077800412454531>
- Dyah, D., & Tinggi, W. S. (2021). Peran Agen Teregulasi (Regulated Agent) Dalam Mendukung Keamanan Kargo Udara. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(No.2).
- Google maps (2023). Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Diakses pada 11 Januari 2023 dari <https://www.google.com/maps/@-8.7437319,115.1816523,14.44z>, 2023
- Imam, G. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss*, 3(1), 98–99.
- Irham, I. (2014). Pelayanan Kargo Udara Di Bandar Udara Soekarno-Hatta. *Warta Ardhia*, 40(2). <https://doi.org/10.25104/Wa.V40i2.227.133-146>
- Janti, S. (2014). Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan Si/Ti Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning Pada Industri Garmen. *Snast, November*, A155-160.
- Junaedy, A., & Kusrianto, A. (2014). *Buku Pintar Ekspor Indonesia*. Pt. Gramedia Group.
- Juniawan, D. ., Wicaksono, A., & Kusumaningrum, R. (2018). *Kajian Kinerja Pelayanan Sisi Darat Bandara Banyuwangi Dengan Metode Ipa Dan Swot*. Universitas Brawijaya.
- Kasmir. (2017). *Costumer Service Excellent*. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation And Control* (9th Ed.). Prentice Hall.

- Leboeuf, M. (2010). *Memenangkan Dan Memelihara Pelanggan Seumur Hidup (Rahasia Sukses Bisnis Sepanjang Masa)*. Tangga Pustaka.
- Levenburg, N. M., & Magal, S. R. (2005). Applying Importance-Performance Analysis To Evaluate E-Business Strategies Am ... *E-Service Journal*, 3(3), 29.
- Lipovetsky, S. (2007). Thurstone Scaling In Order Statistics. *Mathematical And Computer Modelling*, 45(7–8), 917–926. <https://doi.org/10.1016/j.mcm.2006.09.009>
- Majid, S. A., & Warpani, E. P. D. (2009). *Ground Handling: Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Rajawali Pers.
- Martilla, J. ., & James, J. . (1997). Importance-Performance Analysis. *Journal Of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Martono, H. . (2007). *Kamus Hukum Dan Regulasi Penerbangan: Alfabet Indonesia - Inggris* (Ed.1). Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Pt. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. . (2005). *Manajemen Mutu Terpadu : Total Quality Management* (Kedua). Ghalia Indonesia.
- Ormanovic, S., Ciric, A., Talovic, M., Alic, H., Jeleskovic, E., & Causevic, D. (2017). Importance-Performance Analysis: Different Approaches. *Acta Kinesiologica*, 11, 58–66.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1998). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(Number 1). <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Peraturan Menteri Perhubungan No 53 Tahun 2017, (2017) (Testimony Of Kementerian Perhubungan).
- Peraturan Menteri No. Pm 59 Tahun 2019, (2019) (Testimony Of Kementerian Perhubungan).
- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 28 Tahun 2021 Tentang Program Pendidikan Dan Pelatihan Keamanan Penerbangan Nasional. 3, 1–213.
- Prasetyo, A., Sulistio, H., & Wicaksono, A. (2015). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Kargo Domestik Di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Rekayasa Sipil*, 9(3).
- Prawiraatmaja, D. (2021). *Kargo Udara, Masa Depan Bisnis Penerbangan Nasional*. Kompas.Com. Diakses pada 20 September 2022 dari <https://money.kompas.com/read/2021/05/11/140600726/kargo-udara-masa-depan-bisnis-penerbangan-nasional?page=all>
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik, Dan Keunggulannya)*. Grasindo.
- Rahman, M. S. (2016). The Advantages And Disadvantages Of Using Qualitative And Quantitative Approaches And Methods In Language “Testing And Assessment” Research: A Literature Review. *Journal Of Education And Learning*, 6(1), 102. <https://doi.org/10.5539/jel.v6n1p102>
- Riduwan. (2009). *Dasar - Dasar Statistika* (P. D. Iswara (Ed.)). Alfabeta.
- Sedarmayanti, H., & Hidayat, S. (2002). *Metodologi Penelitian*. Mandar Maju.
- Setiawan, E. (2007). Identifikasi Potensi Perbaikan Di. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 5(3), 123–132.

Slovin, M. J. (1960). *Sampling*. Simon And Schuster Inc, New York.

Subekti, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Bandar Udara Berdasarkan Persepsi Penumpang (Studi Kasus: Bandar Udara Sentani Jayapura). *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(5), 275. <https://doi.org/10.25104/Warlit.V26i5.897>

Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Cv Alfabeta.

Suprpto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.

*Terminal Kargo Bandar Udara*, (2004) (Testimony Of Standar Nasional Indonesia & Badan Standardisasi Nasional).

Tjiptono, & Fandy. (2018). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi 3).

Uhlaner, L. M. (2002). *The Use Of The Guttman Scale In Development Of A Family Bussiness Index*. Scientific Analysis Of Entrepreneurship And Smes.

*Undang - Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*, (2009) (Testimony Of Kementerian Perhubungan).

Wibowo. (2011). *Manajemen Perubahan*. Pt. Rajagrafindo Persada.

Yam, J. H., Islam, U., Yusuf, S., & Indonesia, T. (2022). *Refleksi Penelitian Metode Campuran*. <https://doi.org/10.33592/Empire.V2i2.3310>

Yazid. (2003). *Pemasaran Jasa : Konsep Dan Implementasi* (Ii). Yogyakarta: Ekonisia.

Yuliana, D. (2013). Tingkat Pelayanan Regulated Agent Dan Kemauan Membayar Pengguna Jasa Kargo Udara (Shipper). *Warta Penelitian Perhubungan*, 25(1). <https://doi.org/10.25104/Warlit.V25i1.708>

Yunus Alaan. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2).