

DAFTAR PUSTAKA

- Akstinaite, V. And Pabedinskaite, A., 2014. Evaluation of The Airport Service Quality. *Social and Behavioral Sciences*. Vol. 110. Pp 398-409.
- Azwar, S., 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Correia, A. R. and Wirasinghe, S. C., 2007. Development of Level of Service Standards for Airport Facilities: Application to Sao Paulo International Airport. *Journal of Transport Management*. Vol. 13. Pp 97-103.
- Correia, A. R. and Wirasinghe, S. C., 2008. Analysis of Level of Service at Airport Departure Lounges: User Perception Approach. *Journal of Transport Engineering*. ASCE. Pp 105-109.
- Darus, M. D., 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. Vol. 3. No. 6.
- Cooper, D. R., dan Schindler, P. S., 2014. *Bussiness Reseachr Methods*. Twelfth Editon. New York : McGraw-Hill.
- Griffin, 1996. *Bussines*. Fourth Edition. Prentice Hall. New Jersey; Inc Upper Saddle River.
- Guilford, J. P., 1956. *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. New York: McGraw Hill.
- Gunawan, 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Penumpang Pesawat Udara Dengan Menggunakan Metode QFD*. Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto. Yogyakarta.
- Herbowo, A., 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Model Kano Pada Bank XYZ*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Horonjeff, et al., 2010. *Planning and Design of Airport*. Fifth Edition. Mc. Graw Gill Inc.

- ICAO, 2006. *Aerodrome Design Manual, Part 1: Runways*. 3rd ed. Doc 9157-AN/901. International Civil Aviation Organization. Montreal. Canada. 2006.
- ICAO, 2013. *Aerodromes, Anex 14 to the Convention on International Civil Aviation*, Vol. 1: Aerodrome Design and Operation, International Civil Aviation Organization. Montreal. Canada. July 2013.
- Innayah, L. I., 2017. *Analisis Desain Antrian Penumpang Keberangkatan Di Terminal A Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Irawan, H., 2003. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kano, N., 1984. Attractive Quality and Must Be Quality. *The Journal of the Japanese Society for Quality Control*. vol. 14. no. 2. Pp 39-48.
- Kementrian Perhubungan, 2002. *Keputusan Menteri Perhubungan KM No. 47 Tahun 2002. Tentang Tata nagan Kebandarudaraan Nasional*.
- Kementrian Perhubungan, 2005. *Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor: SKEP/77/VI/2005. Tentang Persyaratan Teknis pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara*.
- Kementrian Perhubungan, 2010. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM 11 Tahun 2010. Tentang Tata nagan Kebandarudaraan Nasional*.
- Kotler, 1998. *Principles of Marketing*. Eighth Edition. Prentice Hall. New Jersey; Inc Upper Saddle River.
- Mana, F. A., 2016. *Kualitas Pelayanan Dalam pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagakeo*. Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada.
- Muda, Y. N. T., 2014. *Tinjauan Teknis Pelayanan Bandar Udara Frans Seda Maumere*. Yogyakarta. Universitas Atma Jaya.

- Mulyani, S. dan Hartini, D., 2016. Kajian Tingkat Pelayanan Penumpang di Bandara Adisutjipto Yogyakarta. *Jurnal Angkasa*. Vol. VII. No. 1. Hal. 147.
- 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., 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. Pp 31-46.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L., 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press. New York.
- PT. Angkasa Pura I. 2017. *Total Pergerakan Lalu Lintas Angkutan Udara PT. Persero Angkasa Pura I*. Bandara Adisutjipto Yogyakarta.
- PT. Angkasa Pura I. 2018. *Total Pergerakan Lalu Lintas Angkutan Udara PT. Persero Angkasa Pura I*. Bandara Adisutjipto Yogyakarta.
- Santoso, D. D. K., 2007. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Bandar Udara Adisutjipto*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Sartono, 2004. *Analisis Kualitas Pelayanan (Servqual) pada Instansi Rawat Inap I Rumah Sakit Dr. Sardjito dengan Metode Gap Pelayanan*. Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada.
- Sartono, W., Dewanti, dan Rahman, T., 2016. *Bandar Udara*. Ed. 1. Hal. 29. Gadjah Mada University. Yogyakarta.
- Sekaran, U., dan Bougie, R., 2010. *Research Method For Business: A Skill Building Approach*. Haddington: John Wiley & Sons. New York.
- Setiawan, E., 2018. *Analisis Kualitas Layanan Rumah Sakit Ibu dan Anak Ananda Kota Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

- Subana, M. dan Sudrajat, 2005. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Subekti, S., 2017. Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta. *Puslitbang Transportasi Udara*. Jakarta.
- Subri, M., 2012. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugianto, D., 2019. *Kapasitas Bandara Kulon Progo 8 Kali Lipat Bandara Adisutjipto*. Detik. <https://finance.detik.com/infrastruktur/d-4392396/kapasitas-bandara-kulon-progo-8-kali-lipat-adi-sucipto>. (16 Maret 2019)
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Svrcek, T., 1994. *Planning Level Decision Support for The Selection of Roboust Configuration of Airport Passanger Building*. Ph. D Thesis. Departement of Aeronautics and Astronoutics. Flight Transportation Laboratory Report R94-6. Cambridge. MA. USA.
- Syamsuddin, A. R. dan Damaianti, V. S., 2006. *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Walden, D. 1993. Kano's Methods for Understanding Customer-defined Quality. *The Center for Quality of Management Journal*. Vol. 2. No. 4.
- Wells, et al., 2004. *Airport Planning and Management*. Fifth Edition. Mc. Graw Hill Inc.
- Wijaya, T., 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.