

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, S.A., Yan, Ning and Morris, D., 2018, *Analysis of Transportation Modes by Evaluating SWOT Factors and Pairwise Comparisons: A Case Study*, hal 57-74. <<http://dx.doi.org/10.5772/intechopen.72882>> (diakses 15 September 2018).
- Atmaji, Arista. 2014, *Manajemen Operasional Bandara*, Jakarta: Deepublish.
- Budiaji, Weksi, 2013, *Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert*, Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan Desember 2013, Vol. 2, No. 2, Hal. 127-133.
- Darus, Muhammad Dhio dan Mahalli, Kaysful, 2015, *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol.3, No.6. USU. 2015.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005, *Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara*, Jakarta.
- Hendrik, John Frans 2014, *Kajian Kapasitas, Pelayanan dan Pengembangan Bandar Udara El Tari Kupang*, Tesis: Universitas Brawijaya.
- Horonjeff, R., 1993, *Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara*, Jakarta: Erlangga.
- Humas, 2017, *Pertumbuhan Penumpang Domestik Nataru 2017-2018 Melebihi Target*, <[hubud.dephub.go.id/?id/nres/detail/3363](http://hubud.dephub.go.id/?id/nres/detail/3363)> (diakses 15 Desember 2018).
- Janan, S.A., 2017, *Evaluasi Terminal Penumpang pada Bandara Sultan Iskandar Muda (SIM) Aceh*, Tesis: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Juniawan, D. M., Wicaksono, A. dan Kusumaningrum, R., 2018, *Kajian Kinerja pelayanan Sisi Darat Bandara Banyuwangi dengan Metode IPA dan SWOT*, Tesis: Universitas Brawijaya.
- Kantor UPT Bandara Abdulrachman Saleh, 2017, *Data Penumpang Tahun 2016*, Malang: Bandara Abdulrachman Saleh.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Ikrar Mandiri Abadi.
- Kementerian Perhubungan, 2002, *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 47 tahun 2002 tentang Sertifikasi Operasi Bandar Udara*, Jakarta.

- Kementerian Perhubungan, 2009, *Undang-Undang No.1 tahun 2009 tentang Penerbangan*, Jakarta.
- Kementerian Perhubungan, 2010, *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 11 Tahun 2010 tentang Tataunan Kebandarudaraan Nasional*, Jakarta.
- Kementerian Perhubungan, 2015, *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*, Jakarta.
- Kotler, Phillip, 1997, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Levenburg, N. M. and Magal, S. R., 2004, *Applying importance-performance analysis to evaluate e-Business strategies among small firms*, E-Service Journal, Vol. 3, No. 3.
- Liposvetsky, S, 2007, *Thurstone Scaling in Order Statistics*, Mathematical and Computer Modelling 45, hal. 917 – 926.
- Majid, 2009, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Manataki, Ioanna E and Zografos, Konstantinos G, 2009, *A Generic System Dynamic Based Tool for Airport Terminal Performance Analysis*, Transportation research Part C: Emerging Technologies, Vol. 17, No. 4, hal. 428-44.
- Morlock, Edward K., 1994, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Jakarta: Erlangga..
- Martilla,J.A. and James,J.C., 1977, *Importance-Performance Analysis*, *The Journal of Marketing*, Vol. 41, No. 1, hal. 77-79.
- Muda, Yosef Nurbertus Tembu, 2014, *Tinjauan Teknis Pelayanan Bandar Udara Frans Seda Maumere*, Tesis: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Mulyana, Cahya, 2018, *Penumpang Nataru Angkutan Udara Diprediksi Naik 9,12 Persen*, <[m.mediaindonesia.com/amp/amp\\_detail/202257-penumpang-nataru-angkutan-udara-diprediksi-naik-912-persen](http://m.mediaindonesia.com/amp/amp_detail/202257-penumpang-nataru-angkutan-udara-diprediksi-naik-912-persen)> (diakses 15 Desember 2018).
- Ormanovic, S., Talovic,M., Ciric, A., Alic, H., Jeleskovic, E. and Causevic, D., 2017, *Importance-Performance Analysis; Different Approach*, Acta Kinesiologica 11 (2017) Supp. 2, hal. 58-66.
- Parasuraman, A, Zeithaml, Valerie A and Berry, Leonard L, 1988, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1.

- Rauch, Peter, 2006, *SWOT Analyses and SWOT Strategy Formulation for Forest Owner Cooperations in Austria*, European Journal of Forest Research, Vol. 10.1007/s10342-006-0162-2.
- Rangkuti, Fredy, 2012, *ANALISIS SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riduan, 2009, *Dasar-Dasar Statistika*, Bandung: CV Alfabeta.
- Sedarmayanti, 2011, *Metodologi Penelitian*, Bandung: CV. Mandar Maju.
- Setiani, Baiq, 2015, *Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Bandar Udara*, Jurnal Ilmiah WIDYA 25, Vo.3, Nomor 1.
- Setiawan, Eko, 2007, *Modified IPA-II Sebagai Upaya Identifikasi Potensi Perbaikan di Institusi Perguruan Tinggi*, Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 5 No. 3, hal. 123 – 132.
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV Alfabeta.
- Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST), AMIK BSI Jakarta, 2014, *Analisis Validitas dan Reliabilitas dengan Skala Likert terhadap Pengembangan SI/TI dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning pada Industri Garmen*, Suharjanti, Jakarta: AMIK BSI.
- Taufik, Hendra dan Sandhyavitri, Ari, 2005, *Teknik Lapangan Terbang I (Teori Dasar)*, Pekanbaru: Universitas Riau.
- Triyono, Agus, 2014, *Kajian Kinerja Operasional dan Strategi Pengembangan Pelabuhan Umum Gresik*, Tesis: Universitas Brawijaya.
- Uhlnaer, Lorraine M, 2002, *The Use of the Guttman Scale in Development of a Family Bussiness Index*, Scientific Analysis of Entrepreneurship and SMEs, ISBN 90-371-0867-9.
- Wijanarko, Diansa, 2018, *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang*, Tesis: Universitas Brawijaya.
- Yazid, 2003, *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi Edisi II*, Yogyakarta: Adipura.