

DAFTAR PUSTAKA

- Aunurrofik, 2018, *The Effect of Air Transportation on Regional Economic Development : Evidence From Indonesia*, *Jurnal Ilmu Ekonomi*, Volume 7(1), pp. 45-58.
- Barata, A, A, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Darus, M, D., dan Mahalli, K, 2015, Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol 3, No 6, pp. 402-420.
- Darmawan, A., Mulyadi., Busri, N. K, 2014, Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Purna Jual Avansa dengan Metode Servqual dan PGCV, *Jurnal Teknik Industri Universitas Hasanuddin*, Vol. 2(2), pp. 12-19.
- Durianto, D., Sugiarto., Sitingjak, T, 2004, *Strategi Menaklukkan Pasar : Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Firdaus & Zamzam, F, 2018, *Aplikasi Metode Penelitian*, Yogyakarta : Penerbit Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).
- Frans, J. H., Sulstio, H., Wicaksono, A, 2014, Kajian Kapasitas, Pelayanan, dan Strategi Pengembangan Bandar Udara El Tari Kupang, *J-PAL*, Vol.5, No.2, pp. 44-53.
- Gani, G. M, 2019, *Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano*, Tesis: Universitas Gadjah Mada.
- Habiby, Najib. W, 2017, *Statistika Pendidikan*, Surakarta : Muhammadiyah University Press.
- Hastono, Y, S, 2008, *Pelayanan Publik Di Bandar Udara Polonia Medan*, Tesis : Universitas Sumatera Utara.
- Herdiansyah, Haris, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta : Salemba Humanika.
- Hidayatullah. C, J, 2006, *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Bus Malam Cepat Safari Dharma Raya*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Kantor UPBU Kelas I Mopah Merauke, 2019, *Data Umum Bandara, Data lalu Lintas Penerbangan Tahun 2018, Data Fasilitas Bandara, Dan Data Maskapai yang beroperasi*, Merauke: Bandar Udara Kelas I Mopah.



- Kartajaya, H., Hermawan, M., Yuswohady., Taufik., Sonni., Anwar, H., Joewono, H. H., Mussry, J., M. Indrio, B. D, 2005, *MarkPlus on Strategy : 12 Tahun Perjalanan Mark Plus & Co Membangun Strategi Perusahaan*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Kementerian perhubungan, 2005, *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP 77 tahun 2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara*, Jakarta.
- Kementerian perhubungan, 2009, *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*, Jakarta.
- Kementerian perhubungan, 2015, *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*, Jakarta.
- Kurniawan, R., Sebhatu, S, P., Davoudi, S, 2017, *Passengers' Perspective Toward Airport Service Quality (ASQ) (Case Study at Soekarno-Hatta International Airport)*, *Jurnal of the Civil Engineering Forum*, Vol 3, No.1, pp. 21-32.
- Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lebouf, Michael, 2010, *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan seumur Hidup : Rahasia Sukses Bisnis Sepanjang Masa*, Jakarta : Tangga Pustaka.
- Majid, 2009, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta : PT. Raja Grafindo.
- Mariana, I. K. O., Sulistio, H., Arifin, M. Z, 2015, *Kajian Tingkat Kepuasan Penumpang dan Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (T2) Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*, *Jurnal Rekaya Sipil Volume 9, Nomor 3*, pp. 168-178.
- Martilla, J. A., and James, J.C., 1977, *Importance-Performance Analysis*, *The Journal of Marketing*, Vol. 41, No. 1, pp. 77-79.
- Murti, Bhisma, 2006, *Desain dan Ukuran Sampel Untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Di Bidang Kesehatan*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Moloeng, Lexy, J, 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N, 2005, *Manajemen Mutu Terpadu : Total Quality Management*, Edisi Kedua, Bogor : Ghalia Indonesia.



- Oktaviana, M. G., Sulistio, H., Wicaksono, A, 2011, Strategi Pengembangan Transportasi Antar Wilayah Di Provinsi Papua Barat, *Jurnal Rekayasa Sipil, Volume 5, No.3, pp. 180-190.*
- Patton, M. Q, 1987, *Qualitative Education Methods, Beverly Hills : Sage Publication*
- Rahardjo, 2010, *Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi*, Edisi pertama : Penerbit Graha Ilmu.
- Rohman, S., Sulistio, H., dan Djakfar, L, 2015, Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (T1) DiBandar Udara Internasional Juanda Surabaya, *Jurnal Tata Kota dan Daerah Volume 7, Nomor 2, Desember 2015, pp. 107-118.*
- Rosyidah, H., Wuryandari, T., Rusgiono, A., 2015, Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV, *Jurnal Gaussian, Vol. 4, No. 4, pp. 885-894.*
- Sartono, W., Dewanti., Rahman, T., 2017, *Bandar Udara*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Siregar, Sofyan, 2010, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian : Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiarto., Siagian, D., Sunaryanto, T. L., Oetomo, S. D, 2003, *Teknik Sampling*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bnadung : Alfabeta.
- Sukwadi, R, 2015, Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Trans Jakarta dengan menggunakan metode IPA-PGCV, *Jurnal Rekayasa Sistem Industri, Vol.5, No.2, pp. 64-69.*
- Susetyadi, A, 2008, Urgensi Peran Bandar Udara Perintis Bagi Propinsi Maluku Utara, *Jurnal Penelitian Perhubungan Udara, Vol. 34, No. 1, Juni 2008, pp. 108-125.*
- Tjiptono, F., dan Chandra, Gregorius, 2005, *Service, Quality, & Satisfaction*, Yogyakarta : Andi.
- Wahyudi, Johan., Zainul, M Arifin., Dwi, Agus Wicaksono, 2016, Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik Bandar Udara Kelas 1 Utama Juwata Tarakan, *Rekayasa Sipil, Volume 10, No.2, 2016, pp. 136-145.*



- Wibowo, Thamrin, 2019, *Evaluasi Penerapan PM 178 Tahun 2015 sebagai Standar Pelayanan Jasa Penumpang Bandar Udara (Studi Kasus Di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang*, Tesis : Universitas Gadjah Mada.
- Wijaya, Toni, 2011, *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh aplikasi dalam Kasus Penelitian*, Jakarta : PT indeks.
- Yarlina, Lita, 2016, *Evaluasi Kinerja Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi*, *Warta Ardhia, Volume 42 No. 2 Juni 2016, pp. 79-100.*
- Yuliana, D., Subekti, S., Kusumawati, D., Alwi, M., Windrasari, S., Yusmar, T., Janris, T., Nusiogo, T, 2018, *Kajian Angkutan Udara Perintis Kargo Di Propinsi Papua*, *Warta Ardhia, Volume 44, No. 2 Desember 2018, pp.107-122.*