

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi., 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Budhi, I Gede Kt. Tjahyadi Putra dan Ni Kadek Sumiari., 2017, “Pengukuran Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym.” *Jurnal Sistem Informasi dan Teknik Informatika*, S1 Manajemen Informatika, STMIK STIKOM, Bali.
- Badan Pusat Statistik., 2019. Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara (Wisnus) 2002 – 2018, dari <https://www.bps.go.id/publication/2019/07/02/5249c2b645e21291b51dfc1a/statistik-wisatawan-nusantara-2018.html>, diakses tanggal 13 Maret 2020
- Badan Pusat Statistik., 2019. Statistik Transportasi Udara 2018, dari <https://www.bps.go.id/publication/2019/11/27/2ee66ee6da342041f1901fb0/statistik-transportasi--udara--2018.html>, diakses tanggal 13 Maret 2020
- Darus, Muhammad Dhio., 2014, “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu.” *Skripsi*. S1 Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Daryanto, dan Setyobudi Ismanto., 2014. *Konsumen dan Pelayan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara., 2019. Lalu Lintas Angkutan Udara (LLAU) 2016 – 2018, dari <http://hubud.dephub.go.id/website/AULLU.php>, diakses tanggal 14 Maret 2020
- Fatmawati., 2012, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di PT Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta.” *Tugas Akhir*. D3 Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Gunawan, Imam., 2013. *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Ibrahim., 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Indonesia National Air Carriers Association (INACA)., 2018. *Customer Satisfaction Index Tahun 2018*. Jakarta : INACA.

- Indonesia National Air Carriers Association (INACA)., 2019. *Customer Satisfaction Index Tahun 2019*. Jakarta : INACA.
- Moleong, Lexy J., 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Moleong, Lexy J., 2012. *Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Nazir, Moh., 2013. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Ningrum, Destyas Cahya., 2018, “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan dan Fasilitas Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno Hatta.” *Skripsi*. S1 Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.
- PT Angkasa Pura I, 2019. Sejarah, Profil, Visi & Misi PT Angkasa Pura I (Persero). <https://www.ap1.co.id>
- Setyosari, Punaji., 2010. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. Jakarta : Kencana.
- Sugiyono., 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sunyoto, Danang., 2013., *Metode Penelitian Akuntansi*. Bandung : PT Refika.
- Tjiptono, Fandy., 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media.
- Tjiptono, Fandy., 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy., 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Yusuf, A. M., 2014. *Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*. Jakarta : Kencana.