

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Fajri Noor. 2018. *Pengaruh Service Quality Terhadap Passanger Satisfication di Bandara Internasional Soekarto Hatta*. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.
- Angkasa Pura I Yogyakarta. 2020. *Prediksi Nilai ASQ-ACI YIA Q1 2020*. Yogyakarta.
- Angkasa Pura I Yogyakarta. *Stuktur Organisasi PT. Angkasa Pura I (PERSERO) Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Angkasa Pura I. 2019. *Laporan CSI AP I 2019*. Jakarta.
- Badan Pusat Statistik. 2017. *Statistik Transportasi Udara*. BPS RI. Jakarta
- Hanum, Fauziah. 2018. *Pengaruh Smart Tourism Technology Terhadap Passanger Satisfication Di Bandara Internasional Soekarno Hatta : Survey terhadap passanger di Bandara Internasional Soekarno Hatta*. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.
- Hermawan, Yusuf. 2019. “Strategi Selayar Dive & Adventure Dalam Meningkatkan Starfish Pada Program WWF-SIGNING BLUE.” *Tugas Akhir*. D3 Pariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Kawuri, Ratna. 2015. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Melakukan Tera Ulang Di Kabupaten Grobogan*. *Jurnal Bisnis Strategi*. Vol. 24 No. 1.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Pertiwi, Diena Adenia Maulida. 2018. “Pengaruh Perfome Appraisal terhadap Kepuasan Kerja dan Runover Intention Karyawan di Hotel Tentrem”. *Tugas Akhir*. D3 Pariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Ravitaningsum, Anggit Sadewa. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan pada Maskapai Lion Air di Yogyakarta. Skripsi.* Yogyakarta.

Salim, Abbas. 2004. *Manajemen Transportasi.* Rajawali Pers. Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Teori Administrasi Publik.* Bumi Aksara. Jakarta.

Setyaningsih, Budi Eko. 2010. *Pengaruh Kualitas jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo, Surakarta. Skripsi.* Yogyakarta.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Bab I, Pasal I ayat (1) tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

SUMBER INTERNET

Airport Council International. 2020. Customer Experience, ASQ – ACI World. Diakses melalui <https://aci.aero/customer-experience-asq/services/asq-departure-survey/>. 22 Februari 2020.

Angkasa Pura 1. *Sejarah.* Diakses melalui <https://ap1.co.id/id/about/our-history>, 20 Februari 2020.

Angkasa Pura 1. *Visi, Misi, Nilai.* Diakses melalui <https://ap1.co.id/id/about/visi-misi>, 20 Februari 2020.

Angkasa Pura I Banjarmasin. Standar Pelayanan Pada Bandar Udara Syamsudin Noor Banjarmasin. Diakses pada <file:///C:/Users/hp/Downloads/Standar%20Pelayanan%20Bandara%20Syamsudin%20Noor.pdf>, 1 Juni 2020.

Kementrian Perhubungan. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2015.* Diakses melalui http://jdih.dephub.go.id/produk_hukum/view/VUUwZ056Y2dWRUZJVIU0Z01qQXhOUT09, 6 Juni 2020

Kho, Dickson. *Pengertian Skala Likert (Likert Scale) dan menggunakannya.* Diakses melalui <https://teknikelektronika.com/pengertian-skala-likert-likert-scale-menggunakan-skala-likert/>, 10 Mei 2020.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 77 Tahun 2015. *Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara*. Diakses melalui http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_77_TAHUN_2015.pdf, pada 7 Mei 2020.

Pelayanan (Def. 1) (n.d). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Diakses melalui <https://kbbi.web.id/layan>, 7 Mei 2020.

Rasyid, Shani. 2020. *Segera Beroperasi, Ini 5 Potret Terbaru Bandara YIA yang Bertaraf Internasional*. Merdeka. Jawa Tengah.

Diakses melalui <https://www.merdeka.com/jateng/akan-beroperasi-maret-ini-5-potret-terbaru-bandara-yia-yang-bertaraf-internasional.html#:~:text=Landasan%20Bandara%20Internasional%20Yogyakarta%20memiliki,sehingga%20dapat%20mendarat%20dengan%20mulus>. 4 juni 2020.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Bab 1, Pasal 1 ayat (1). Diakses melalui <http://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id/files/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan-Publik.pdf>, pada 26 Maret 2020.

Zebua, Dani Julius. 2019. *Kelebihan YIA. "Runaway" Panjang yang Bikin Pesawat Mendarat Mulus*. Kompas. Yogyakarta.

Diakses melalui : <https://regional.kompas.com/read/2019/05/04/13320271/kelebihan-yia-runway-panjang-yang-bikin-pesawat-mendarat-mulus?page=2>. 4 Juni 2020.