

DAFTAR PUSTAKA

- _____.1999. *Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor :SKEP.284/X/1999 tentang Standar Kinerja Operasional Bandar Udara*. Jakarta.
- _____.2001. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentangKebandarudaraan*. Jakarta : Pemerintah Republik Indonesia
- _____. 2002. *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 47 Tahun 2002 Tentang Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara*. Jakarta
- _____.2005. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : KM 20 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara sebagai Standar Wajib*.Jakarta : Pemerintah Republik Indonesia
- _____.2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- _____.2010. *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765/XII/2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang,Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang diangkut dengan pesawatudara dan orang perseorangan*.Jakarta
- Azwar, S. 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Griffin, Ricky W and Ronald J. Ebert. 1996. *Bussiness*. Prentice Hall Inc, New Jersey
- Hobbs, F.D. 1979. Penyunting: Achmad Djunaedi.1995. Judul asli: "*Traffic Planning and Engineering Second edition*",Judul Terjemahan: "*Perencanaan dan Teknik Lalu Lintas Edisi kedua*". Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Horonjeff, Robert., 2010. *Planning & Design of Airports*.UK : Loughborough University.
- Kakiay, Thomas J., 2004. *Dasar Teori Antrian*, Yogyakarta:Andi Yogyakarta
- Khisty, C.Jotin dan Mohammadi, Jamshid., 2001. *Fundamental of Systems Engineering with Economics, Probability, and Statistics*. NewJersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip 1996. *Marketing Manajement: Analysis, Planning, Implementation, and Control*.(Manajemen Pemasaran) ed. 6. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, 9th Ed.* Englewood Cliffs. NJ: Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, C.H dan Wright, L.K., 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan)*. Jakarta: PT Indeks.
- Moenir., 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Morlok, Edward K. 1978. Editor: Yani Sianipar .1984. Judul asli: “*Introductions to Transportation Engineering and Planning*”, Judul Terjemahan: “*Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*”. Jakarta: Erlangga,
- Oktarina, Y., 2012. *Analisis Pergerakan Penumpang di Dalam Terminal I-A Bandar Udara Soekarno-Hatta*. Jakarta : Universitas Indonesia
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Dan Berry, L.L. 1985. *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research*. Journal Of Marketing Vol.49, 41-50
- Payne, Adrian. 2001. *The Essence of Service Marketing*. Diterjemahkan oleh: Fandy Ciptono. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Stamatis, D.H., 1996. *Total Quality Management in Healthcare*. New York: Mc Graw-Hill.
- Stover, V.G., Koepke, F.J. 1988. *Transportation and Land Development*. New Jersey: Prentice Hall, Englewood Cliff.
- Supranto, J., 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Teken, I. B. 1965. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, H., 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia
- Utomo, N., 2012. *Studi Waktu Pelayanan Penumpang Dari Armada Penerbangan Pada Terminal Domestik Bandar Udara Juanda Surabaya*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh November.
- Wohl, M. & B.V. Martin. 1967. “ *Traffic System Analysis For Engineers and Planners*”. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Yamane, Taro (1967), *Elementary Sampling Theory*, Englewood Cliffs, Prentice Hall
- Zeithaml, et.al. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.

Zulganef. 2006. *Pemodelan Persamaan Struktural & Aplikasinya Menggunakan Amos 5*. Bandung: Pustaka