

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Refaie, A. (2014). . *Examining Factors that Affect Passenger's Overall Satisfaction and Loyalty*. vol. 8(No. 2).
- Arief,Muhammad.Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar
- Arikunto, S. (2002). , *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arnoldina. (2014). *Evaluation of The Airport Service Quality. Procedia – Social and Behavioral Science*, 110.
- Davis, K. & William WB.,(1996), *Human resources and personnel management* ,McGraw Hill Inc. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 1999, *Level of service*, Jakarta, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara
- Engel, J.F, Blackwell,Rd dan Miniard, DW. (1995). *Perilaku Konsumen*. Terjemahan. Jilid 1. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Ferrinadewi E., (2005), *Pengaruh Tipe Keterlibatan Konsumen Terhadap Kepercayaan Merek dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian*, *Modus*, Vol. 17, No. 1.
- Gary, A. (1999). *Principle of Marketing*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hoang , P. T. (2016). *Factors Affecting The Service Quality Standars at The international Airports When Viet Nam Intergrates TPP*. *British Journal or marketing Studies*, No.1.
- Hastono, Yuli Sudoso, 2008, *Pelayanan Publik Di Bandar Udara Polonia Medan*, Tesis, Sekolah Pasca Sarjana USU, Medan
- Ilyas, Y. (1999). *KInerja: Teori Penilaian dan Penelitian*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, Prasetya. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIA-LAN Press, Jakarta.

- Kotler, P. d. (2009). *Marketing Managemen, Analysis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller., K. L. (2009). *Marketing management, 13th ed*. England: 13th ed.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Mahendrayan, N. i. (2016). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan kepercayaan sebagai variable intervening (Studi pada pelanggan Lion Air di Bandara Juanda Surabaya).
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Reaserch. *Journal of Marketing*, vol: 49: pp 41-50.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* , vol: 64, issue:1, pp 12-40.
- Rangkuti, F. (2009). *The Power of brands, Cetakan keempat*. Jakarta: Gramedia.
- Ruhyat, C. (2018). Infulence Of Service Quality On Passenger Satisfaction At Halim PerdanaKusumah Airport. *Atlantis Press*, vol.147.
- Pallant, J. (2007). ., *SPSS Survival Manual*. England: Open University Press.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring ustomer Satisfaction*. Jakarta: PT.Gramedia.
- RI, P. (2015). Peraturan Menteri tentang Standar Pelayanan Penggunaan Jasa Bandar Udara.
- Santoso, S. T. (2001). *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Santoso, S. T. (2001). *Statistik Parametrik* . Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sitepu, Masliana Bangun. 2005. Mengatasi Berbagai Tantangan dalam Era Globalisasi melalui Peningkatan Perilaku Kewira-swastaan.Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi,Vol.13, No.1 (Januari)
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. (2012). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Jakarta: PT.Ufuk Publishing House.

- Subekti.S (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari
- Susanto. (2000). Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Salemba Empat.
- Sumarwan, Ujang. 2003. Prilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2000). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2004). *Marketing Scale*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yuzal, Indra dan Agushinta, Lira, 2016, Pelayanan Fasilitas Terminal Bagi Pengguna Jasa Penerbangan, Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik, Vol.2 No 2 Januari 2016, 267 –275