

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, I. (2015). Kriteria Empirik Dalam Menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistika Dan Analisis Butir. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 2(2).
- Arifin, J. (2008). *Statistik Terapan dengan Microsoft Excel 2007*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bank, L. N., & Wijayanto, K. (n.d.). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank*. 38–45.
- Tony Wijaya, S. M. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD dan Kano*. Jakarta: PT. Indeks.
- Gay, L. R., Mills, G. E., & Airasian, P. W. (2009). *Educational research: Competencies for analysis and applications*. Merrill/Pearson.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutasoit, C.S. (2011). *Pelayanan Publik Teori & Aplikasi*. Jakarta: MAGNA Script Publishing
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 3 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C., H dan Lauren K Wright.(2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Lovelock, Cristhoper & Lauren Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyanoro (Cetakan Kedua). Jakarta: PT Indeks
- Mochammad Edo Herokholiqi, & Tikha Sidhi Cahyana. (2008). *Analisa Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (Sem)*.
- Nasution, M.N., 2004. *Manajemen jasa terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., 1985. *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of marketing*, 49(4), pp.41-50.
- Pelayanan, T., & Kota, P. (2007). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PDAM KOTA DENPASAR* Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa. 12.
- Philip Kotler , Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management*. Pearson.

- Priyanto, D. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: GAVAMEDIA.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Granmedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, J., 2006. Analisis data penelitian menggunakan SPSS. *Yogyakarta: Andi Offset*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *A Skill Building Approach. Sixth edition. Pp 245*.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, M. A. J.(2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*.
- Taufiqurokhan, & Satispi, E. (2018). *Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*.
- Tjiptono, F. (2012). *Services Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- I, P. A. (t.thn.). Diambil kembali dari <http://soekarnohatta-airport.co.id/>
(n.d.). Retrieved from <https://aci.aero/customer-experience-asq/>
- Indonesia, M. (t.thn.). Diambil kembali dari <http://ylki.or.id/>
- Statistik, B. P. (t.thn.). Diambil kembali dari <https://www.bps.go.id>
Kepmenhub_48_2002.pdf. (n.d.).
- Perhubungan, M., & Indonesia, R. (2015). *Menteri perhubungan republik indonesia*.