

## DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015

Arief, M. (2011). Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang). *Jurnal Academica*, 03(02), 729–740.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2014). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.

Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Mariana, I. K. O., Sulistio, H., & Arifin, M. Z. (2015). Kajian Tingkat Kepuasan Penumpang Dan Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (T2) Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Rekayasa Sipil*, 9(3), 168–178.

Pasolong, H. (2014). *Teori Admnistrasi Publik*. Bandung: ALFABETA, cv.

Riduwan. (2014). *Pengantar Statistika Sosial*. (Pristiwanto, Ed.) (ke-4). Bandung: Alfabeta.

Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik* (ketujuh). Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, cv.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Suksa, I. M., Budiarta, & Diputra, G. A. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Pas Bandara Internasional Ngurah Rai Dengan Menggunakan Model Servqual. *Jurnal Spektran*, 1(1), 35–42.

Suryani, & Hendryandi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Suyanto, B., & Sutinah. (2005). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Prenada Media.