

DAFTAR PUSTAKA

Annex 14 – Aerodromes Volume 1. (2013). *Aerodrome Design and Operations* (Edisi VI). Internasional Civil Aviation Organization (ICAO).

Asrini, N. (2018). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Di Kota Padang Panjang*. Fakultas Teknik Universitas Andalas.

Darus, M. D. dan Mahalli, K. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. 3 (6), 408-420.

Direktorat Jendral Perhubungan Udara. (2007). Diakses pada tanggal 19 Januari 2019, dari <http://hubud.dephub.go.id>.

Dharasta, Y. S. M. A. dan Turnado, A. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Ground Handling Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air Di PT. Kokapura Bandar Udara Internasional Achmad Yani Semarang. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*. 3(1), 25-35.

Handayani, M. P. (2017). *Analisa Kinerja Check-In Counter Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang Pariaman Terhadap Tingkat Pelayanan Penumpang*. Fakultas Teknik Universitas Andalas Padang.

Hayati, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Nilai Pelanggan Dan Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Service. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*. 2 (2), 68-82.

Huwaida, H. dan Imelda, S. (2016). Strategi Pelatihan Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT Telkom Indonesia Wilayah Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA*. 16(2), 158-165.

Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*.

J. A. Martilla & J. C. James, 1977. Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*.

Khusaini, A. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta*. Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Kotler, Philip dan A.B.Susanto. (2000). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Yogyakarta : Salemba Empat.

Kuntjoro, M. B. (2015). Bandar Udara Sebagai System. *Jurnal Ilmiah Aviiasi Langit Biru*. 10 (1), 1-14.

Kusuma, N. M. P. dan Awan. (2014). Analisis Pengaruh Pelayanan Petugas Check - In Counter PT Garuda Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*. 1 (2), 29-41.

Kusumadewi, S. Hartati, S. Harjoko, A. Dan Wardoyo, R. (2006). *Fuzzy Multi-Tribute Decision Making (FUZZY MADM)*. (Edisi Pertama). Yogyakarta : Graha Ilmu.

Lindiono, M. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari*. Fakultas Teknik Universitas Indonesia.

Minangkabau International Airport. Diakses pada tanggal 12 Desember 2018, dari <http://minangkabau-airport.co.id>.

Mondy, R. W. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.

Mustofa, M., Handoyo, dan Ernawati, D. (2016). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy Di PT. Pos Indonesia Sidoarjo*. UPN Veteran Jatim.

Nurdiyanto, D. F. (2008). *Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Fuzzy Dan Metode Service Quality Pada Pusat Perbelanjaan Assalaam Hypermarket*. Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Nurhidayah, T. (2017). Uji Ekstrak Daun Mara Tunggal (*Clausena Excavate* Burm F) Sebagai Bioinsektisida Hama *Spodoptera Litura* Pada Tanaman Sawi (*Brassica Juncea* L). *Jurnal Prodi Biologi*. 6 (5).

Pabedinskaitèa, A. dan Akstinaitèa, V. (2014). Evaluation Of The Airport Service Quality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 110, 398-409.

Parasuraman, A. V. (2001). *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press.

Raganwati, E., Swasto, B. Dan Prasetya, A. (2014). Pengaruh On The Job Training dan Off The Job Training Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 8 (2), 1-9.

Rosyidah, H., Wuryandari, T. dan Rusgiyono, A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran IPA dan Indeks Pgcv. *Jurnal Gaussian*. 4 (4), 885-894.

Soetjipto, B. W. (1997). Service Quality Pendekatan Dan Berbagai Persoalan. *Manajemen Usahawan Indonesia*. No 01. TH XXVI Januari, 19-24.

Sricharoenpramong, S. (2018). Service Quality Improvement Of Ground Staff At Don Mueang International Airport. *Kasetsart Kournal Of Social Sciences*. 39, 15-21.

Subekti, S. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari. *Warta Penelitian Perhubungan*. 26(2), 117-123.

Sutinah, E. dan Simamora, O. S. (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*. 5 (1), 90-101.

Tettamanzi, A. dan Tomassini, M. (2001). *Soft Computing Integrating Evolutionary, Neural And Fuzzy Systems*. Berlin : Springer-Verlag.

Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. (Edisi V). Yogyakarta : ANDI.

Titissari, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Kediri*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Waty, I. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Dana Solo*. Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT Indeks.

Wilman, M. A. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.

Yuniar, S. S., Arijanto, S. dan Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT. X*. *Jurnal Institut Teknologi Nasional*. 2 (2), 98-109.

