

DAFTAR PUSTAKA

- Fraenkel, J. & N. Wallen. (1993). *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York : McGraw-Hill.
- Gaspersz, Vincent. (1998). *Strategi Peningkatan Produktivitas Bisnis Global*. Jakarta: Gramedia.
- Grant, E. & Leavenworth. (1996). *Statistical Quality Control*. Canada: Mc.Graw-Hill.
- Horojeff, Robert, T. Francis. (1993). *Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara*. Jakarta: Erlangga
- Kemhub. (2011). *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KP 502 Tahun 2011 tentang Pengoperasian Bandar Abdulrachman Saleh Malang Provinsi Jawa Timur*. Jakarta.
- Kemhub. (2005). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM 20 tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional (SNI) 03-7046-2004 mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara sebagai Standar Wajib*. Jakarta.
- Kemhub. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan nomor: PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*. Jakarta.
- Kotler, Philip. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Martilla J.A. & James J.C. (1977). "Importance-performace Analysis". *Journal of Marketing*. Vol. 41 pp. 77-79.
- Mariana, I Ketuk Oka. (2015). *Kajian Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (T2) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. Tesis. Program Studi Teknik Sipil, Universitas Brawijaya.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- O'neill & palmer. (2014). "Importance-performace Analysis". *A Useful Tool for Directing Continous Quality Improvement in Higher Education, Quality*. Vol. 12 pp. 39-52.
- Ramadhan, Etta Wahyu, Nasir W. S. & Remba Y. E. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Penerapan Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*. Vol. 1 no. 2.
- Sumayang, Lalu. (2003). *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suprpto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyuni. (2014). *Pengendalian Kualitas: Analisis pada Industri Jasa dan Manufaktur dengan Lean, Six Sigma dan Servqual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Wahyudi, Johan. (2016). *Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Kelas 1 Utama Juwata Tarakan*. Tesis. Program Studi Teknik Sipil, Universitas Brawijaya
- Wijaya, Toni. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Wisniewski, M., & Donnelly, M. (1996). 'Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL'. *Total Quality Manajemen and Business Excellence*. Vol 7 no.4 pp 357-365.