

## DAFTAR PUSTAKA

- Annex. (2013). *Aerodrome Design and Operation the Convention on International Civil Aviation (ICAO)*.
- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Angkasa Pura II (2020). *Standar Operasional Prosedur Customer Service Bandar Udara*. Tangerang.
- Buchari, A. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Indonesia, P. R. (2009). *Undang Undang Republik Indonesia*. Jakarta: *Tentang Penerbangan*.
- Kementrian Perhubungan (2013). *Peraturan Menteri Perhubungan tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional*. BN 2013/ NO1046; Peraturan.go,id : 15 hlm.
- Moleong. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pahlujan. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen*. Bandung.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang Undang Republik Indonesia tahun 2009 tentang Kepariwisataaan*. jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang Undang Republik Indonesia tahun 2009 tentang Penerbangan*. jakarta
- Purnamasari. (2015). *Panduan Menyusun Standar Operasional Prosedur*. Jakarta: Kobis (Komunitas Bisnis).
- Rusdi. (2017). *Customer Excellence*. Bandung: Gosyen Publishing.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, & Lestari, P. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi: Kuantitatif, Kualitatif, Analisis Teks, Cara Menulis Artikel untuk Jurnal Nasional dan Internasional*. Bandung: Alfabeta.
- Suryono. (2011). *Cara Gampang Bikin Standar Operasional Prosedur* . Jakarta: Media Presindo.

Supraptini, N., & Supriyadi, A. (2020). Pengaruh Fasilitas, Transportasi dan Akomodasi Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kabupaten Semarang. *ejournal stiedewantara*, 122-131

Utama, I. R. (2014). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.

Warsito, D. (2017). *Manajemen Bandar Udara*. Jakarta: Erlangga.