

DAFTAR PUSTAKA

- Aaron, A., & Nugroho, E. A. (2014). Analisa Persepsi Konsumen Perokok dan Non Perokok Terhadap Seberapa Pentingnya Fasilitas Smoking Area di Restoran. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 193.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor SAMSAT Manado. *Jurnal EMBA*, 750-760.
- Istiyani, Y., Pinem, Y. A., & Yuliana, W. (2016). Pelayanan Kepariwisata Oleh Customer Service Officer (CSO) Kepada Customer di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *Jurnal Flight Attendant Kedinggantaraa*, 46-47.
- Mahyuddin, Rangan, R. P., Halim, K. N., Sudirman, Lapien, G. S., & Katjo, S. (2012). *Perencanaan Bandar Udara*. Medan: Yayasan Kita menulis.
- Moeloeng, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jawa Barat: Unpad Press.
- Nugraha, K. S., Toni, & Eriyandi. (2020). Rancangan Automatic Volume Control Microphone Public Address System Menggunakan Metode Automatic Volume Leveling Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Penerbangan Kepada Pengguna Jasa di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta. *Jurnal Ilmiah Aviasi Langit Bir*, 204.
- Pancane, I. D., & Suriana, I. (2018). Penggunaan VNC (Kontrol Jaringan Virtual) Pada FIDS (SISTEM). *Jurnal Ilmiah TELSINAS*, 14.
- Pemerintah Republik Indonesia. 1999. Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara No. SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2005. Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara No. SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. Undang Undang Republik Indonesia tahun 2009 tentang kepariwisataan. Jakarta

- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. Undang Undang Republik Indonesia tahun 2009 tentang Penerbangan. Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Jasa Pengguna Bandar Udara. Kementerian Perhubungan. Jakarta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif 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.
- Suparman, Islami, V., & Nelfianti, F. (2019). *Service Excellence*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supraptini, N., & Supriyadi, A. (2020). Pengaruh Fasilitas, Transportasi dan Akomodasi Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kabupaten Semarang. *ejournal stiedewantara*, 122-131.
- Suyanto, Prasetya, B., & Halili, H. R. (2022). Eksistensi Mushola dalam Pembentukan Nilai Religius Pada Akhlaq Anak. *Journal of Islamic Studies* , 12-13.
- Taleku, D., Lakat, R., & Sambel, A. (2019). Analisis Preferensi di Masyarakat dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal spasial2019*, 534-536.
- Utama, I. R. (2014). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wijaya, R. N., & Riananditasari, N. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Internasional Sepinggiran Balikpapan terhadap Kepuasan Penumpang di Masa Pandemi Covid-19 . *Formosa Journal of Multidisciplinary Research* , 819-834.