

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Widayat Abzarih, L. O. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Bandar Udara Betoambari Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD). *Skripsi* , 87-94.
- Ahmad Zultan Mansur, B. S. (2020). Studi Pelayanan dan Fasilitas Terminal Penumpang Bandar Udara di Ibu Kota Provinsi Kalimantan Utara. *Skripsi* , 212-218.
- Annastasia Golovkova, J. E. (2019). *Customer Satisfaction Index and Financial Performance : a European Cross Country Study*. *Skripsi* .
- Ariwibowo, A. (2017). Analisis Mengenai Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Fasilitas di Bandar Udara Rendani Manokwari. *Skripsi* , 49-76.
- Bruno Bertaccini, S. B. (2019). *A Graduates Satisfaction Index For The Evaluation Of The University Overall Quality*. *Skripsi* , 2-7.
- I Made Suska V, N. B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pas Bandara Internasional Ngurahrai dengan Menggunakan Metode Serqual. *Spektran* , 35-42.
- Junseok Eom, T. C. (2020). *The Study Of Customer Satusfaction Index Characteristic With Local Water Supply Service*. *Skripsi* , 1886-1889.
- Ragu Parasadh Rajendran, J. S. (2018). *Customer Satisfaction Index as A Performance Evaluation Matric : A Study On Indian E-Banking Industry*. *Skripsi* , 253-273.
- Turkyilmaz, A. (2018). *Deveploment of a Customer Satisfaction Index Model An Application to the Turkish Mobile Phone Sector*. *Skripsi* , 672-687.
- Wijanarko, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Kepuasan Penumpang di Terminal Keberangkatan Bandara Abdulracman Shaleh Malang. *Skripsi* , 60-66.