

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gaus, Muhammad Darwis. (2013) *Analisa Kebutuhan Terminal Penumpang Pada*
- Abdul Gaus. (2017) *Aplikasi Metode Importance Performance Analysis Tingkat Pelayanan Speedboat.*
- Anwaruddin, Awang. Pelayanan Publik. (Jurnal Ilmu Administrasi Vol 1 Nomor 1, 2004).
- Azwar, Saifuddin, 2010, Metode Penelitian, Pustaka Belajar, Yogyakarta
- Asdam, Achmad Siswandy. (2013). *Studi Kinerja Check-In Counter Terminal Bandar Udara Sultan Babullah Ternate Terhadap Tingkat Pelayanan Penumpang*, Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin Makassar
- Badan, Standardisasi Nasional (2004) *Terminal Penumpang Bandar Udara*,1-18
Bandar Udara Buli
- Basuki, Heru, 2008. Merancang dan Merencana Lapangan Terbang. Penerbit P.T.Alimni, Bandung
- Johan Wahyudi, M.Zainul Arifin, dan Agus Dwi Wicaksono. (2016). *Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik Bandar Udara Kelas I Utama Juwata Tarakan*, Jurusan Teknik Fakultas Teknik Universitas Brawijaya Malang
- Martila, J. A. (n.d.). J. c. James. 1997. *Importance Performance Analysis*, 77-79
- Mufti Amir Sultan, Iis Hamsir Ayub Wahab, Abdul Gaus, dan Abdul Majid Abdullah (2020) *Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Tingkat Pelayanan Moda Transportasi Speedboat Tidore-Sofifi*

- Saiful Rohman, Harnen Sulistio, dan Ludfi Djakfar. (2015). *Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (T1) Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*, Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Brawijaya Malang
- Subarsono, A.G. (2005). *Pengertian Pelayanan Publik Menurut Para Ahli*, (Agus Dwiyanto, 2005)
- Subroto, Budiarto & Dolly Sutajaya Nasution, 1994, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Institut Teknologi Bandung.
- Supranto, Johannes, (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Winahyu, Sri Hapsari. (2010). *Kajian Pengembangan Terminal Penumpang Bandar Udara Sultan Babullah Ternate*, Badan Litbang Perhubungan Jalan Merdeka No.5 Jakarta Pusat