DAFTAR PUSTAKA

Arifin, S. (2011). Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Jepara Indah. Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis, 8(1), 67–71.

Humas Fraksi PKS. (2025, Januari 15). Reni Astuti soroti dualisme pengelolaan Bandara Halim sebabkan pelayanan tidak optimal. Diakses dari https://fraksipks.id/berita/reni-astuti- soroti-dualisme-pengelolaan-bandara-halim

Herlina, H., & Mulyeni, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen. Indonesian Journal of Economic and Business (IJEB), 1(1), 39–47.

Khairani, A. (2020). Pengaruh Komunikasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Banjarmasin Plaza Smart City [Tesis, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education Limited.

Kumparanbisnis. (2023, Oktober 19). Anggota DPR Mulyadi kritik pelayanan Bandara Halim: Lebih mirip bandara perintis. Diakses dari https://kumparan.com/kumparanbisnis/anggota- dpr-mulyadi-kritik-pelayanan-bandara-halim-lebih-mirip-bandara-perintis- 20W6N5nHxvG

Oniansyah, O., Ananda, N. A., & Rizqi, R. M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa). Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2(2), 17–21. https://jurnal.uts.ac.id

Persada, I. N., Permatasari, D., Mulawarman, M., Amang, A., & Wisra, M. Y. (2023). Pengaruh Komunikasi, Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan CV. TV Kabel Madani Service. Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMAK), 2(2), 341–345.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Rahadi, D. R. (2023). PENGANTAR PARTIAL LEAST SQUARES STRUCTURAL EQUATION MODEL(PLS-SEM). CV Lentera Ilmu Madani.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational Behavior (17th ed.). Pearson Education.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sahir, S. H. (2021). Metodologi Penelitian (Cetakan I). Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia

Wibisono, D. (2005). Konsep dan Aplikasi Sistem Manajemen Kinerja. Jakarta: PPM.