

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press.
- KEP 88. Tahun 2011. *Tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha*.
PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: Penerbit PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip., & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip., & Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Edisi 12. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lexy, Moleong. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Roskadaya.
- Lovelock, Christopher., Jochen, Wirtz., & Jacky, Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa - Perspektif Indonesia Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Parasuraman, V Zeithaml.& L Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. Journal Of Marketing, Vol 49.
- Sekaran, Uma. 2015. *Research Methods For Business Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi 4, Jilid 2. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

- Suryana. 2010. *Metode Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Penerbit UPI.
- Tjiptono Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Penerbit Bayumedia.
- Tjiptono Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono Fandy & Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono Fandy & Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tohirin. 2013. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*. Jakarta: Penerbit Rajawali Press.
- <https://www.ap1.co.id>. PT. Angkasa Pura I (Persero). diakses 27 Februari 2020.