

DAFTAR PUSTAKA

- (PERSERO), P. A. (2021). Peraturan Direksi Nomor: PD.01.02/12/2021/0102 tentang Standar Operasional Prosedur Customer Service di Bandar Udara PT Angkasa Pura II (Persero). Jakarta: PT Angkasa Pura II.
- Achmad, B. (2013). Manajemen Pelayanan Publik. Makasar: Andi Offset.
- Ahmad Nurhidayat, B. E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, Vol. 2, No. 2, 357-364.
- Akbar, A. M. (2020). Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Ardhana, A., & Susanti, E. (2025). Analisis Penerapan Standar Grooming pada Customer Service Improvement di Bandar Udara Internasional Juanda. *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK)*, 4(April), 170–176.
- Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Arina, d. p. (2016). “Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP (Standar Operasional Prosedur). Depok: Depok: Huta Publisher.
- Astuti, R. F. (2021). The Impact of Service Ethics on Passenger Satisfaction in Soekarno-Hatta Airport. *Journal of Service Management Studies*, 5(3), 102–115.
- Birokrasi, K. P. (2020, Juli 29). Mulai 1 Agustus, penerbangan dari Bandara Halim dialihkan ke Soekarno-Hatta. Retrieved from <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/berita-daerah/mulai-1-agustus-penerbangan-dari-bandara-halim-dialihkan-ke-soekarno-hatta>
- Budiharjo, M. (2014). Panduan Praktis Menyusun SOP. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Budiman, Aditya Ferlan Farhanuddin, Astri Ayulia Putri Setia, & Diella Jauza. (2022). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan

- Good Governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.65>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and Mixed Methods approaches*. Sage publications.
- Dimas Fakhrurozi, & Septiyani Putri Astutik. (2024). Analisis Implementasi Standard Operating Procedure (SOP) Apron Movement Control dalam Pelayanan Pemanduan Kendaraan Di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. *Nian Tana Sikka : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(4), 62–80. <https://doi.org/10.59603/niantanasikka.v2i4.438>
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, K. P. (2024). *Statistik Angkutan Udara Tahun 2024 [Data]*. Kementerian Perhubungan.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fakhrudin, A. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Sriwijaya Air Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. *Jurnal Optimal*, 17(1), 51–72.
- Fakhrurozi, D. &. (2014). Analisis Implementasi Standard Operating Procedure (SOP) Apron Movement Control dalam Pelayanan Pemanduan Kendaraan Di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. *Nian Tana Sikka: Jurnal ilmiah Mahasiswa*, 2(4), 62-80.
- Fandy, T. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Farhanuddin, A. F. (2021). Penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan good governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64-74.
- Fatimah, N. E. (2014). *Strategi Pinta Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F. (2015). *Multivariate data analysis*. Pearson Education.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harmen, H., Indriani, R., Mahyundari, A., Wulandari, A., Togatorop, R. S., Nasution, A. N. I., Sinaga, M. H. P., & Putri, N. A. (2024). *Kerja*

- Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Cv . Sentosa Deli Mandiri Medan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(204), 1506–1515.
- Henriko, H. S. (2024). Responsivitas Kantor Pertanahan Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah di Kota Medan. *SAJJANA: Public Administration Review*, 2(1). <https://doi.org/10.32734/sajjana.v2i1.18792>
- Hidayati, I. F. (2021). Kualitas Pelayanan dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma. . *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JUMAIP)*, 3(3), 335–345.
- Hilma Harmen, R. I. (2022). Dampak Etika Kerja dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Cv. Sentosa Deli Mandiri Medan . *Jurnal Masharif al-Syariah*, Volume 9, No. 3, 2024 (1506-1515).
- Ifedi, C., Haque, R., Senathirajah, A. R. B. S., & Qazi, S. Z. (2024). Service Quality Influence on Consumer Satisfaction in the Banking Sector Aimed At Sustainable Growth. *Revista de Gestao Social e Ambiental*, 18(7), 1–30. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n7-032>
- Ilis, A. (2019). Korelasi pemahaman konsep salat dengan kedisiplinan peserta didik. *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum Dan Pendidikan*, 29(2), 39–57.
- International, A. C. (2023). Passenger Traffic Report 2023.
- Iswahyudi. (2023). Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Governance and politecs (JGP)*, vol 3 (1), 14-18.
- KemenPAN RB, K. P. (2012). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan. jakarta: Kementerian PANRB.
- Kirana, K. C., & Koeswiryono, D. P. (2024). Implementasi SOP dalam Pelayanan Waitress di Restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 3(1), 118–120. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i1.695>
- Koeswiryono, K. C. (2024). Implementasi SOP dalam Pelayanan Waitress di Restaurant. *Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, Vol 03 (1)118-120.
- Kurniasari, R. D. (2024). Pengaruh Pelayanan Petugas Unit Informasi Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pt. Angkasa

- Pura II Bandar Udara Supadio Pontianak. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering* , Vol: 1, No 4, 1-8.
- Kusdarmaji. (2022). Pengaruh Kompetensi Penyidik Dan Responsivitas Terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Penanganan Perkara (Studi Kasus Pada Laporan/Pengaduan Tindak Pidana Di Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Kalimantan Selatan). *Kindai*, 18(1). <https://doi.org/10.35972/kindai.v18i1.701>
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. Ke-36. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Oktariansyah, Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2017). analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi). *Vo.15 (1)(1)*.
- Parasuraman, A. Z. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, V. A. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Potolau, M. (2020). Pengaruh Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat di Kota Bitung. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.3078>
- Purnama, M. H. (2014). Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Udara Full Service Di Bandar Udara Internasional Rute Jakarta-Lombok Qualification Of Full Service Air Transportation At Lombok International Airport. *Warga Penelitian Perhubungan*, Vol. 26 No. 5 305-316.
- Rafitha Dwi Utami, & Zenita Kurniasari. (2024). Pengaruh Pelayanan Petugas Unit Informasi Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pt. Angkasa Pura II Bandar Udara Supadio Pontianak. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(4), 8. <https://doi.org/10.47134/pjase.v1i4.3029>
- Rahman, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Penumpang Luar Negeri Di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Aiprort Saiful. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 6(1), 905–913.

- Riyanti, N. F. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan responsivitas pada keluhan terhadap kepuasan. *Surya Edunomics*, 12(1), 21–26.
- Sakapurnama, E., Umanto, Muslim, M. A., & Asriyadi, D. (2020). Strategy Formulation Roadmap Human Capital: Action Research Based Soft System Methodology, Case in PT Angkasa Pura I. *The Asian Journal of Technology Management*, Vol. 13 No. 2 145-157.
- Santoso, J. D. (2014). *Lebih Memahami SOP*. Surabaya: Kata Pena.
- Sekaran, U. &. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach*. Wiley.
- Sekaran, U. &. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). Wiley.
- Simanjuntak, H. &. (2023). . Responsivitas kantor pertanahan dalam mewujudkan kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kota Medan. *SAJJANA: Public Administration Review*.
- Sinulingga, S., Naully, M., Marpaung, J. L., Zulfan, Lubis, A. S., & Sibarani, H. S. (2024). Optimizing Hotel Management Performance Through Standard Operating Procedures: A Path Model Analysis and Strategic Monitoring Framework. *TourismSpectrum: Diversity & Dynamics*, 1(2), 71–80. <https://doi.org/10.56578/tsdd010201>
- Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Peneliti Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Situmorang, M. (2018). *Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Kantor Kecamatan Medan Baru*. Sumatera Utara: Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara.
- Statistik, B. P. (2025, Februari 3). Penumpang angkutan udara domestik yang berangkat pada Januari–Desember 2024 mencapai 63,7 juta orang, naik 1,76 persen dibanding tahun sebelumnya. Retrieved from <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2025/02/03/2405/penumpang-a>
- Styawan, S. (2010). Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II). *Jurnal Ilmu Adminstrasi Negara*, 1(2), 293.
- Sugiono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. (2007). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo, anggota IKAPI.
- Tangkilisan, N. &. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tjipto, A. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung: Unpad.
- Tjiptono, F. &. (2016). *Service, Quality & Satisfaction (4th ed.)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utami, R. D. (2024). Pengaruh Pelayanan Petugas Unit Informasi Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pt. Angkasa Pura II Bandar Udara Supadio Pontianak. *Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(4), 8-8.
- Ahmad, N., & Efendi, B. (2021). Kabupaten Wonosobo. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(2), 357–364.
- Ardhana, A., & Susanti, E. (2025). Analisis Penerapan Standar Grooming pada Customer Service Improvement di Bandar Udara Internasional Juanda. *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK)*, 4(April), 170–176.
- Budiman, Aditya Ferlan Farhanuddin, Astri Ayulia Putri Setia, & Diella Jauza. (2022). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.65>
- Dimas Fakhrurozi, & Septiyani Putri Astutik. (2024). Analisis Implementasi Standard Operating Procedure (SOP) Apron Movement Control dalam Pelayanan Pemanduan Kendaraan Di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. *Nian Tana Sikka : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(4), 62–80. <https://doi.org/10.59603/niantanasikka.v2i4.438>
- Harmen, H., Indriani, R., Mahyundari, A., Wulandari, A., Togatorop, R. S., Nasution, A. N. I., Sinaga, M. H. P., & Putri, N. A. (2024). Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Cv . Sentosa Deli Mandiri Medan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(204), 1506–1515.
- Henriko, H. S. (2024). Responsivitas Kantor Pertanahan Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertipikat Tanah di Kota Medan. *SAJJANA: Public Administration Review*, 2(1). <https://doi.org/10.32734/sajjana.v2i1.18792>
- Ifedi, C., Haque, R., Senathirajah, A. R. B. S., & Qazi, S. Z. (2024). Service Quality Influence on Consumer Satisfaction in the Banking Sector Aimed At Sustainable Growth. *Revista de Gestao Social e Ambiental*, 18(7), 1–30.

<https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n7-032>

Kirana, K. C., & Koeswiryono, D. P. (2024). Implementasi SOP dalam Pelayanan Waitress di Restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 3(1), 118–120. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i1.695>

Kusdarmaji. (2022). Pengaruh Kompetensi Penyidik Dan Responsivitas Terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Penanganan Perkara (Studi Kasus Pada Laporan/Pengaduan Tindak Pidana Di Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Kalimantan Selatan). *Kindai*, 18(1). <https://doi.org/10.35972/kindai.v18i1.701>

Oktariansyah, Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2017). *analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi). Vo.15 (1)(1)*.

Potolau, M. (2020). Pengaruh Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat di Kota Bitung. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.3078>

Rafitha Dwi Utami, & Zenita Kurniasari. (2024). Pengaruh Pelayanan Petugas Unit Informasi Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pt. Angkasa Pura II Bandar Udara Supadio Pontianak. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(4), 8. <https://doi.org/10.47134/pjase.v1i4.3029>

Rahman, S. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG LUAR NEGERI DI BANDAR UDARA YOGYAKARTA INTERNASIONAL AIRPORT Saiful. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 6(1), 905–913.

Riyanti, N., Fadhiliya, L., & Rinawati, A. (2025). *Surya edunomics*. 12(1), 21–26.

Sinulingga, S., Naully, M., Marpaung, J. L., Zulfan, Lubis, A. S., & Sibarani, H. S. (2024). Optimizing Hotel Management Performance Through Standard Operating Procedures: A Path Model Analysis and Strategic Monitoring Framework. *TourismSpectrum: Diversity & Dynamics*, 1(2), 71–80. <https://doi.org/10.56578/tsdd010201>

Victoria, D. E., & Ristiani, R. (2024). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Informasi Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(3), 18. <https://doi.org/10.47134/pjase.v1i3.3028>

Wahyudi, T. &. (2022). Operational Responsiveness and Passenger Information Delay at Indonesian Airports. *Transport and Aviation Journal Indonesia*, 4(1), 45–57.

Widodo. (2017). Metode Penelitian . Depok: PT RajaGrafindo Persada.