**DAFTAR PUSTAKA**

Azwar, Saifuddin. 1998. “Metode Penelitian”. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Fitra. 2012. “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadapa Pelayanan UPT. Bandara Udara Pinang Kampai Kota Dumai”. Skripsi STT. Dumai

Ginting, Rosnani. 2010. “Perancangan Produk”. Graha Ilmu. Yogyakarta

Nasution, M. Nur. 2004. “Manajemen Jasa Terpadu”. Ghalia Indonesia. Jakarta

Riduwan, M.B.A., M.Pd. “Metode & Teknik Menyusun Tesis”. Alfabeta. Bandung

Sinulingga, Sukaria. 2013. “Metode Penelitian”. Perpustakaan Nasional. Medan

Supranto, J. 2006. “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan”. Rineka Cipta. Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2008. “Service Management”. Andi. Yogyakarta