

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Asiana Airlines. (2025). *Asiana Airlines*. Retrieved from flyasiana.com: <https://flyasiana.com>
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). (2024, March 29). *Jawab Problematika Konsumen Transportasi Udara di Indonesia, BPKN Kasih Solusi*. Retrieved from BPKN.go.id: <https://bpkn.go.id/beritaterkini/detail/jawab-problematika-konsumen-transportasi-udara-di-indonesia-bpkn-kasih-solusi2>
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Berita Resmi Statistik Perkembangan Transportasi Nasional 2025*. Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. (2025, Januari 2). *Jumlah Penumpang Pesawat di Bandara Utama (Orang), 2024*. Retrieved September 2, 2025, from bps.go.id: <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/NjYjMg==/jumlah-penumpang-pesawat-di-bandara-utama.html>
- Baller Travel. (2025, Februari 24). *Navigating Soekarno-Hatta Terminal 3 for Your International Departure*. Retrieved September 2, 2025, from baller.co.id: https://baller.co.id/en/blogs/all/panduan-dan-fasilitas-terminal-3-keberangkatan-internasional?srsId=AfmBOorDp_aBK9OEhMIU7goI-5QDxGkKOp7X7BSO37PO7pTwN-1Q04mQ
- Budhiman, I. (2025, April 17). *Terminal 3 Soekarno Hatta: Lokasi, Fasilitas, hingga Daftar Maskapai Penerbangan*. Retrieved from 99.co: <https://www.99.co/id/jelajah/review-terminal-3-soekarno-hatta>
- CNN Indonesia. (2024, Juli 19). *Jumlah Penumpang Pesawat di Bandara Soekarno-Hatta Tembus 26 Juta*. Retrieved from CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20240719100039-92-1123114/jumlah-penumpang-pesawat-di-bandara-soekarno-hatta-tembus-26-juta>
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2024). *Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 2024*. Kementerian Perhubungan.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2025). *Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Perhubungan Udara*. Retrieved September 12, 2025, from hubud.kemenhub.go.id: <https://hubud.kemenhub.go.id/hubud/website/struktur-organisasi>
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2025). *Visi Misi Direktorat Jenderal Perhubungan Udara*. Retrieved September 12, 2025, from hubud.kemenhub.go.id: <https://hubud.kemenhub.go.id/hubud/website/visi-misi>
- Direktorat Keamanan Penerbangan . (2024). *LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) TW IV Direktorat Keamanan Penerbangan Tahun 2024*. Kementerian Perhubungan.
- Disastra, I. F., & Ginusti, G. N. (2022). Pengaruh Penanganan Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink oleh PT Gapura Angkasa di

- Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 820-830.
- Fardiansyah, R., & Samsuri, R. (2022). Analisis Penanganan Bagasi Outgoing Batik Air di Bandar Udara Abdurachman Saleh Malang. *Sci-Tech Journal*, 1(2), 107-120.
- Fikri, D. A. (2016, Agustus 09). *Angkasa Pura: Terminal 3 Ultimate Ramah Lingkungan!* Retrieved from Okezone Travel: <https://travel.okezone.com/read/2016/08/09/406/1458510/angkasa-pura-terminal-ultimate-ramah-lingkungan>
- Garuda Indonesia. (n.d.). *Airport Map New Terminal 3 CGK*. Retrieved September 2, 2025, from [garuda-indonesia.com: https://www.garuda-indonesia.com/static/content/dam/garuda/files/pdf/jp-ja/Airport%20Map%20T3%20CGK.pdf](https://www.garuda-indonesia.com/static/content/dam/garuda/files/pdf/jp-ja/Airport%20Map%20T3%20CGK.pdf)
- Hamid, H. (2022). Implementasi New Public Management (NPM) dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Palangga Praja*, 4(2), 117-123.
- Hendiyana, A., Indah, D., Immamah, E., & Nurhayati. (2022). Proses Pelayanan Check In di Malaysia Airlines di Bandara Soekarno Hatta Jakarta pada Masa Pandemi. *Jurnal Transportasi, Logistik, dan Aviasi*, 2(1), 17-28.
- Ibrohim, A. N. (2023, Januari 19). *3 Penyebab Dibangunnya Bandara Soekarno-Hatta untuk Menggantikan Bandara Kemayoran*. Retrieved September 2, 2025, from [daerah.sindonews.com: https://daerah.sindonews.com/read/1000279/171/3-penyebab-dibangunnya-bandara-soekarno-hatta-untuk-menggantikan-bandara-kemayoran-1674118900](https://daerah.sindonews.com/read/1000279/171/3-penyebab-dibangunnya-bandara-soekarno-hatta-untuk-menggantikan-bandara-kemayoran-1674118900)
- InJourney Airports. (2025). *History of Soekarno-Hatta Airport*. Retrieved from [injourneyairports.id: https://soekarnohatta.injourneyairports.id/en/feature/history](https://soekarnohatta.injourneyairports.id/en/feature/history)
- InJourney Airports. (2025). *Tentang Kami Bandara Internasional Soekarno-Hatta*. Retrieved September 2, 2025, from [injourneyairports.id: https://soekarnohatta.injourneyairports.id/information/about-us](https://soekarnohatta.injourneyairports.id/information/about-us)
- International Air Transport Association (IATA). (2025). *Asiana Airlines - IATA*. Retrieved November 11, 2025, from IATA: <https://www.iata.org/en/about/members/airline-list/asiana-airlines/329/>
- JAS Airport Service. (2025, Oktober 31). *ISAGO Certification Renewed for CGK Station*. Retrieved November 11, 2025, from Instagram: https://www.instagram.com/p/DQdzlOVITMe/?img_index=6
- Karim, A., Lesmini, L., Sunarta, D. a., Suparman, A., Yunus, A. I., Khasanah, . . . Andari, T. (2023). *Manajemen Transportasi*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2022, September 13). *Gambaran Umum Kementerian Perhubungan*. Retrieved September 12, 2025, from [dephub.go.id: https://dephub.go.id/post/read/mengenal-kementerian-perhubungan?cat=QmVyaXRhFHNIY3Rpb24tNjU](https://dephub.go.id/post/read/mengenal-kementerian-perhubungan?cat=QmVyaXRhFHNIY3Rpb24tNjU)
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara*.

- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 9 Tahun 2024 tentang Keamanan Penerbangan Nasional*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2025). *Detail Maskapai/Organisasi Penerbangan Asiana Airlines .Inc*. Retrieved September 3, 2025, from [hubud.kemenhub.go.id: https://hubud.kemenhub.go.id/hubud/website/maskapai-organisasi/129-048](https://hubud.kemenhub.go.id/hubud/website/maskapai-organisasi/129-048)
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2025). *Struktur Organisasi*. Retrieved September 3, 2025, from [dephub.go.id: https://dephub.go.id/post/read/struktur-organisasi?cat=QmVyaXRhfHNiY3Rpb24tNjU](https://dephub.go.id/post/read/struktur-organisasi?cat=QmVyaXRhfHNiY3Rpb24tNjU)
- Lesilolo, R. (2015, April). *Presiden Soeharto Meresmikan Bandara Udara di jakarta*. Retrieved from [hmsoeharto.id: https://www.hmsoeharto.id/2016/07/presiden-soeharto-meresmikan-bandara.html#:~:text=Jum'at%2C%205%20Juli%201985,bandar%20udara%20baru%20untuk%20Jakarta](https://www.hmsoeharto.id/2016/07/presiden-soeharto-meresmikan-bandara.html#:~:text=Jum'at%2C%205%20Juli%201985,bandar%20udara%20baru%20untuk%20Jakarta)
- Makapunggo, T. R., Mohede, N., & Kasenda, V. D. (2022, Juli 31). Tinjauan Yuridis Mengenai Keselamatan dan Keamanan Penerbangan di Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. *E-Journal UNSRAT*, 11(5), 2-3.
- McLaughlin, K., Osborne, S., & Ferlie, E. (2002). New Public Management Current Trends and Future Prospects. In K. McLaughlin, S. Osborne, & E. Ferlie, *New Public Management Current Trends and Future Prospects*. London: Routledge.
- Pasaribu, B., Herawati, A., & Utomo, K. W. (2022). *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Media Edu Pustaka.
- PT JAS. (n.d.). *JAS Airport Services*. Retrieved September 4, 2025, from [ptjas.co.id: https://www.ptjas.co.id/](https://www.ptjas.co.id)
- PT Jasa Angkasa Semesta. (2017). *Timely Escalation Report (TER)*. Retrieved November 10, 2025, from PT Jasa Angkasa Semesta: <https://www.ptjas.co.id/news/timely-escalation-report-ter/>
- Rochmat, B., & Martha, S. (30, Juni 2021). Pengaruh Faktor Geografis Terhadap Keselamatan Penerbangan di Indonesia. *Jurnal Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia*, 9(2), 14.
- Sinaga, D. (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Penelitian Kualitatif)*. UKI Press.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta Bandung.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ PERS.
- Tetelepta, E. G. (2024). *Geografi Transportasi*. Insight Mediatama.
- Tiofani, K., & Widyanti, N. W. (2025, Januari 4). *Daftar Maskapai Penerbangan di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta*. Retrieved from Kompas.com: <https://travel.kompas.com/read/2025/01/04/071000827/daftar-maskapai-penerbangan-di-terminal-3-bandara-soekarno-hatta?page=all>.

- Triaji, M. (2017). *Analisis New Public Management pada Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qhue di DKI Jakarta*. Undergraduate thesis, Universitas Brawijaya, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Malang.
- tvOneNews. (2024, Juli 20). *Sistem IT Bandara Alami Down, Cek In Penumpang Dilakukan Manual*. Retrieved November 2, 2025, from YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=F-mAYqWQPv4&t=2s>
- Yuniar, D. C., Sukahir, & Nugraha, M. E. (2024, Agustus 16). Faktor-faktor yang mempengaruhi Keamanan Penerbangan: SOP, Fasilitas dan Regulasi. *Journal of Engineering and Transportation*, 2(1), 1.