

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2010. Basic Operasional Manual. Surabaya: PT Global Jasa Angkasa.
- Anonim, 2013. Station Manual. Jakarta: PT Kalstar Aviation.
- Azwar, Saifuddin. 2010. Metode Penelitian (Cetakan XI, November). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi V). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hasan, M.Iqbal. 2002. Pokok – Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kusrini, 2006. Sistem Pakar Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Andi
- Mulyanto, R.Felix hadi. 1999. Ground Handling (Tata Operasi Darat). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mulyana, Deddy. 2003. Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif (Cetakan ke-32). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Majid, Suharto Abdul. 2009. Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Majid, Suharto Abdul dan Eko Probo D.Warpani. 2010. Ground Handling: Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima (Cetakan ke-1). Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sugiarto, Endar. 1999. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suwarno, FX Widadi A. 2001. Tata Operasi Darat. Jakarta: PT Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.

Yamit, Zulian. 2001. Manajemen Kualitas Produk dan jasa. Yogyakarta: Ekonisia.

Sumber Dari Internet :

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/24927/5/Chapter%20I.pdf>,
Diakses pada hari Kamis, 4 Desember 2014

<http://eprints.uny.ac.id/9299/3/BAB%202%20-%2010604227091.pdf>, Diakses
pada hari Minggu, 7 Desember 2014

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/22372/3/Chapter%20II.pdf>,
Diakses pada hari Minggu, 7 Desember 2014

<http://www.parekraf.go.id/asp/detil.asp?c=110&id=2545>, Diakses pada hari
Jumat,
20 Februari 2014

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/13802/09E01639.pdf;jsessionid=FD6DF39FA39BD68C7418BBD0F584AC74?sequence=1>, Diakses pada
hari Rabu, 18 Maret 2015.

<http://www.tempo.co/read/news/2014/03/06/202559869/Pariwisata-Indonesia-Lampau-Pertumbuhan-Ekonomi>, Diakses pada hari selasa 31 Maret 2015