

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikuntoro, Suharsimi. 2013. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis**, Jakarta : Rineka Cipta
- FX.Widadi, Suwarno. 2001. **Tata Operasi Darat**, Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Gerson, Richard.2005. **Mengukur Kepuasan Pelanggan**, Jakarta :Penerbit PPM
- Hurriyati, Ratih. 2010. **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**, Bandung : CV. ALFABETA
- Martin, William. 2005. **Quality Customer Service**, Jakarta : Penerbit PPM
- Moelong, Lexy.J.1996. **Metode Penelitian Kualitatif**, Bandung : PT REMAJA ROSDAKARYA
- Mulyanto, Felix.1999. **Ground Handling (Tata Operasi Darat)**, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sinambela, Poltak.2007. **Reformasi Pelayanan Publik**, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri.2006.**Metode Penelitian Survei**.Jakarta :Pustaka LP3ES Indonesia
- Soenarno, Adi. 2003. **Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan, edisi ke-2**. Bandung : PT. Angkasa
- Sukmadinata, Nana. 2013. **Metode Penelitian Pendidikan**, Bandung : PT. REMAJA ROSDAKARYA
- Tjiptono, Fandy.2008.*Service Management “mewujudkan layanan prima”*, Yogyakarta : CV,ANDI OFFSET
- Tjiptono, Fandy.1997. **Prinsip- prinsip Total Quality Service**, Yogyakarta : ANDI
- Wibowo.2007.**Manajemen Kinerja**, Jakarta:PT. RajaGrafindoPersada
- Yoeti, Oka A. 2000. **Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan**, Jakarta : PT. Pradnya Paramita

### Jurnal

Pranata Ridho Pratama. **Ground Handling** Ground Staff Short Course Training

### Web

Sugeng. 2014. Kumpulan Contoh Judul dan Materi Skripsi Manajemen Pemasaran, keuangan, sumber daya manusia. Akses: 07 Maret 2015. Tersedia dari: [skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html](http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html)

Oceprasetya.2011.Kumpulan Karya Mahasiswa.Akses: 18 April 2015. Tersedia dari : <https://kumpulankaryasiswa.wordpress.com/2011/03/21/lost-and-found/>

