

DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah, 2015. *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*. Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Ariessanti Dewi Hani, Yusup Muhammad, dan Sanni Ifran. “*Model Sistem Lost and Found Pada Pencarian Bagasi di Maskapai Penerbangan*” dalam *Jurnal Of Innovation and Future Technology* (hlm 69 – 79). STMIK Raharja
- Budiarti Anindhya, 2011. “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya*” dalam *Jurnal Ekuitas* Vol. 15 No. 2 (hlm 210 -231). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Indriyani Susi dan Mardiana Selvi, 2016. “*Pengaruh Penanganan Keluhan (Handling Complaint) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung*” dalam *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol 2 No 01 (hlm 1 – 13). Bandar Lampung: STIE Mitra Lampung.
- Kadir Abdul, 2006. “*TRANSPORTASI: Peran dan Dampaknya dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional*” dalam *Jurnal Perencanaan dan Pengembangan Wilayah WAHANA HIJAU* Vol 01 No 3 (hlm 121 – 131). Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Moleong J.Lexy, 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- .Nugraheni Ekti, 2015. *Tugas Akhir Pelayanan Staff Ground Handling*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Susanti, 2016. “*Kajian Human Factor SDM Ground Handling di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta*” dalam *Jurnal Warta Ardhia*, Volume 42 No. 1 (hlm 29 – 42). Jakarta Pusat: Pusat Litbang Transportasi Udara.
- Setiawan Rizal Muhammad, 2015. “*Keefektifan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya*” dalam *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* Volume 3 Nomor 3 (hlm 56 – 62). Universitas Airlangga: Prodi Ilmu Administrasi Bisnis, FISIP.
- Undang – Undang No 1 Tahun 2009 tentang penerbangan udara.

Venmard Yohanes, Sutrisno Agung, dan Neyland Johan. “*Analisis Keluhan Pelanggan Terhadap Distribusi Minyak Pelumas di Manado*” dalam Jurnal Online Poros Teknik Mesin Volume 5 Nomor 1 (hlm 13 – 21). Universitas Sam Ratulangi.

Yoeti A. Oka, 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta. Penerbit ANGKASA.

Yuliana Dini, 2014. “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Kinerja Penanganan Bagasi pada Maskapai Penerbangan PT.X di Bandara Husein Sastranegara – Bandung*” dalam Jurnal Warta Ardhia Volume 40 No.4 (hlm 235 – 250). Jakarta Pusat: Pusat Litbang Perhubungan Udara.

Yusuf Rifai. “*Analisis Pengembangan Pegawai dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Kerja pada Instansi Pemerintah*”.

Website

<https://kbbi.kata.web.id/penanganan/> (Diakses pada 13 Agustus 2019 pukul 17.15)

https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_penelitian_1_dir/23731890cdc8189968cf15105c651573.pdf (Diakses pada 14 Juni 2019 pukul 13.00)

<https://www.maxmanroe.com/vid/umum/pengertian-transportasi.html> (Diakses pada 11 Juni 2019 pukul 19.30)

<https://www.bps.go.id/dynamictable/2018/04/05/1296/jumlah-kunjungan-wisatawan-mancanegara-per-bulan-ke-indonesia-menurut-pintu-masuk-2017-2018.html> (Diakses pada 14 Agustus 2019 pukul 14:25)