

DAFTAR PUSTAKA

- Dharasta & Turnado (2016) “Pelaksanaan Pelayanan Ground Handling Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air di PT Kokapura Bandar Udara International Achmad Yani Semarang”
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. ”Manajemen Perkantoran Modern”. Jakarta: Penerbit Purnaka
- Marpaung, Happy dan Bahar, Herman, “Pengantar Pariwisata”, Bandung: CV. Alfabeta, 2002:14
- Moenir: ”*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*”, jakarta: Bumi Aksara,(2005:47)
- Nyoman S. pendit: “Ilmu pariwisata : sebuah pengantar perdana” , Jakarta : Pradnya Paramita (1990)
- Oka A. Yoeti, “Tours and Travel Marketing” jakarta: Pradnya Paramita. (2003:58)
- Perangin angin, Loina . *Hubungan Masyarakat : Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Bandung : CV. Lalolo. (2001:138)
- Rudi Waskito Tri W (2017) “Prosedur Pelayanan Event Meeting Incentive Glaxosmithklin oleh Panorama Destination Tanggal 19-24 Februari 2017”
- Surya (2010) “Analisis Kualitas Pelayanan PT. (Persero) Angkasa Pura II Terhadap Penumpang Penerbangan International di Terminal Airport Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Riau.”
- Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata.
- Sailendra, Annie. 2015. “Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP”. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta. Moekijat. 2008. Adminitrasi Perkantoran. Bandung: Mandar Maju.
- Undang – undang No.10 Th. 2009 Pasal 1 poin 7