

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Salim. 2013. *Manajemen Transportasi*. Cetakan Sepuluh. Edisi Satu. Rajawali Pers. Jakarta.
- Atmadjati, Arista. (2014). *Manajemen Operasional Bandar Udara*. Yogyakarta: Deepublish Publisher
- Daviddow, W.H & Uttal, B. 1989. *Total Customer Service*. New York : Harper & Row Publisher.
- Echols, John M. Dan Hassan Shadily. 2014. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta : PT Gramedia.
- Jasa Angkasa Semesta (2015). *Who We Are*. Diakses tanggal 04 April 2018 dari <http://www.ptjas.co.id/who-we-are/>
- Jasa Angkasa Semesta (2013). Annual Report 2013. Diakses tanggal 05 April 2018 dari <http://www.ptjas.co.id/annual-report/>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Arti kata hilang. Diakses tanggal 05 Juni 2018 dari <https://kbbi.web.id/hilang/>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Arti kata temu. Diakses tanggal 05 Juni 2018 dari <https://kbbi.web.id/temu/>
- Majid Suharto Abdul. Dan Eko Probo D. Warpani. 2009. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada
- MENPAN RI. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: MENPAN RI
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara, 8 Agustus 2011. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Strategik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Tregoe, B.B. dan J.W. Zimmerman., 1980, *Strategi manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, Tentang Penerbangan, 12 Januari 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1. Jakarta.