

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim. (1998). *Asuransi dan Manajemen Resiko*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 1998).
- Adisaputro, Gunawan, dan Marwan Asri (2003), *Anggaran Perusahaan 1*, edisi ketiga, Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Airport. (2018). Sejarah Ground Handling, diakses dari <http://blogairport.blogspot.co.id>, pada tanggal 26 September 2017
- A. Pearce, John, Robinson, Jr., Richard B. (1994). *Strategic Management: Formulation, Implementation, and Control*. USA: Richard D. Irwin, Inc.
- A. Osterwalder and Y. Pigneur. (2012). *Business Model generation*. New York: John Wiley & Sons.
- Badan Pusat Statistik. (2006–2017). Jumlah Penumpang yang Berangkat pada Penerbangan Domestik di Bandara Utama Indonesia tahun 2006-2017, diakses dari [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id), pada tanggal 26 September 2017.
- Brealey, R. A. & Myers, S. C. (1991). *Principles of Corporate Finance*, 4<sup>th</sup> edition. McGraw Hill Inc.
- David, Fred R. (2011). *Strategic Management*, Thirteenth Edition, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Departemen Perhubungan. (2009). Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, diakses dari [www.hubud.dephub.go.id](http://www.hubud.dephub.go.id), pada tanggal 26 September 2017
- Fahmi, Irham. (2011). Analisis Laporan Keuangan. Lampulo: ALFABETA.
- George, Gerard. dan Bock, Adam J. (2011). *The Business Model in Practice and its Implications for Entrepreneurship Research*. Dalam Entrepreneurship Theory and Practice, 83-111.
- Gilbert, G.R. dkk. (2004). Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. The Journal of Services Marketing, 18.

- Greenberg, P. (2010). *Customer Relationship Management as the Speed of Light: Fourth Edition* McGraw-Hill.
- IATA. (2016). *IATA Forecast Passengers Demand to Double Over 20 Years*, diakses dari <http://IATA.org>, pada tanggal 03 Oktober 2017)
- Kompas. (2018). *Asosiasi Ground Handling Indonesia di Deklarasikan*, diakses dari <http://ekonomi.kompas.com>, pada tanggal 26 September 2017.
- Kotler dan Armstrong. (2004). *Prinsip - prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Wisnu Chandra Kristiaji. Jilid 2. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (1996). *Manajemen Pemasaran: Marketing Management 9e*, Jakarta, PT. Prenhallindo.
- Miller, G.T.Jr., et al. 2008. *Living in The Environment; Concept, Problems, & Alternatives*. Belmont: Wadsworth Publishing & Co
- Munawir. (2007). *Analisa Laporan Keuangan*: Yogyakarta: Liberty
- Osterwalder Alexander & Pigneur Yves (2010). *Business Model Generation*. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
- PTN. (2018). *Company Profile*, diakses dari [www.ptn.go.id](http://www.ptn.go.id), pada tanggal 30 April 2018
- Purwadarminto. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*: Jakarta: Balai Pustaka
- Silalahi, B.M. (1994). *Diklat Operasi Darat Perusahaan Penerbangan (Ground Operation) bagian I*, AAUN Trisakti, Jakarta.
- Sumarsono, Sonny. (2003). *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenaga kerjaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sofyan Syafri Harahap. (2011). *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja grafindo Persada.

- Techno Business. (2017). *Pasar Perangkat Lunak Ground Handling Pesawat Bernilai US\$ 2,49 Miliar*, diakses dari <https://technobusiness.id>, pada 24 juni 2018)
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management; Mewujudkan Layanan Prima*, ANDI Yogyakarta.
- Turban, Rainer, dan Porter. (2004). *Introduction to Information Technology*, 3<sup>rd</sup> Edition. Wiley Higher Education, New Jersey.
- Warren J. Keegan. (2003). *Manajemen Pemasaran Global*, Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Ward, J. & Peppard, J. (2002). *Strategic Planning for Information System* (2nd ed.), John Wiley & Sons
- Yin, Robert K. (2011). *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Zeithaml, Valerie, Bitner & Gremler. (2009). *Services Marketing-Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw Hill.
- Zeithaml, Valerie, AA Parasuraman dan Leonard L. Berry. (2009). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*, New Yorks.