

DAFTAR PUSTAKA

- Buku Panduan Pribadi milik PT Jasa Angkasa Semesta. 2011. *Passanger Service Handling*. Yogyakarta : Mandala Airline.
- Hakim, Idris., 2014, *Peran Divisi Passanger Service Handling dalam melayani penumpang pada PT. Jasa Angkasa Semesta Bandara Udara Internasional Adisutjipto*. Tugas Akhir D3 Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Hershberger, Michele.(Ed).2009.*Hospitalitas orang asing teman atau ancaman*. Jakarta : BPK Gunung Mulia.
- Majid, Suharto Abdul., dan Warpani, Eko Probo D. (Ed). 2009. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Soekotjo, Indah.(Ed). 2010. *Business Appearance pengembangan pribadi*. Yogyakarta : milik pribadi PT. Jasa Angkasa Semesta.
- Sulasih, Titi., 2008, *Peran Bagian Informasi PT. (PERSERO) Angkasa Pura I Bandara Udara Internasional Juanda Surabaya Dalam Menunjang Pariwisata Di Jawa Timur*. Tugas Akhir D3 Usaha Perjalanan Wisata, Universitas Sebeas Maret, Surakarta.
- Undang-undang Nomor 1 dan Peraturan Menteri 69 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Udara.

INTERNET

<http://Bachtiarjefri.blogspot.com/2012/09/manajemen.bandar-udara.html>. Diakses pada tanggal 29 Februari 2015

<http://Katabukuwordpress.com/2009/02/06/hospitalitas/>. Diakses pada tanggal 29 Februari 2015

<http://dilihatya.com/2346/pengertian-jasa-menurut-para-ahli>. Diakses pada tanggal 29 Februari 2015

<http://hubud.dephub.go.id/?id/izin/index/filter:tree,24>. Diakses pada tanggal 29 Februari 2015

<http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-pelayanan.html>. Diakses pada tanggal 29 Februari 2015

<http://akmalyuhniani.blogspot.com/2014/03/pelayanan-prima.html>. Diakses pada tanggal 29 Februari 2015

<http://www.anneahira.com/pengertian-pelayanan.htm>. Diakses pada tanggal 29 Februari 2015

<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html>.

Diakses pada tanggal 29 Februari 2015