

DAFTAR PUSTAKA

- Buku Standar Operasional Prosedur Kestasiunan milik PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. 2013. Penanganan Pesawat *Delay*.
- Buku Standar Operasional Prosedur milik PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. 2015. Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*).
- Nor Khotimah, F., 2012. “Peranan *Customer Service Officer* Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap *Customer* Di Cipaganti Otojasa Yogyakarta”. *Tugas Akhir*. Diploma III Kepariwisata Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomer PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia Pasal 3, 9 dan 10.
- Putri Nurfitasari, R., 2014. “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Penumpang Di Stasiun Besar Yogyakarta”. *Tugas Akhir*. Diploma III Kepariwisata Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Rosnelly, (2008). Peran *Customer Service* Dalam Memuaskan Pelanggan. Dari <https://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-costumer-service-dalam-memuaskan-pelanggan/>, diakses pada tanggal 31 Januari 2016.
- Juangsa Blog, (2012). Yang berjudul Daftar Istilah *Ground Handling*. Dari <http://juangsa-juangsa.blogspot.co.id/2012/03/daftar-istilah-ground-hanling.html>, diakses pada tanggal 30 Januari 2016.

https://en.wikipedia.org/wiki/Regulation_261/2004, diakses pada tanggal 13 Februari 2016.

Kompasiana.com. Yang berjudul Menggandeng Amadeus, Garuda Indonesia Menggunakan Sistem Pelayanan *Online* Terbaru dan Tercanggih. Dari http://www.kompasiana.com/danielht/menggandeng-amadeus-garuda-indonesia-menggunakan-sistem-pelayanan-online-terbaru-dan-tercanggih_552e5b8a6ea83455538b4567, diakses pada tanggal 13 April 2016.