

DAFTAR PUSTAKA

- Ariessanti, H., Yusup, M., & Sanni, I. (2019). Model Sistem *Lost and Found* Pada Pencarian Bagasi di Maskapai Penerbangan. *Journal of Innovation and Future Technology (IFTECH)*, 1(1), 69-79.
- Astuti, Diah Laely. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Serayu. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 11(2), 123-136.
- Darmawan, Deni. (2016). Metode penelitian kuantitatif. Ed. 3, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Darus, Muhammad Dhio., & Mahalli, K. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal University of Sumatera Utara Institutional Repository (USU-IR)*, 3(6), 408-420.
- Firdaus, M., & Eviani, A. (2015). Pelayanan Penanganan Bagasi Untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 1(2), 205-220.
- Isa, M., Lubis, H., & Caniago, M. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyebaran PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 2(2), 164-181.
- Nuraida, I., Widajatun, V., & Danil, L. (2015). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. *Research Report-Humanities and Social Science*, 1, 1-85.
- Oceprasetya. (2011, Maret 21). *Lost and Found*. Kumpulan Karya Mahasiswa. Diakses dari <https://kumpulankaryasiswa.wordpress.com/2011/03/21/lost-and-found/>.
- Rosa, A., & Yunita, D. (2014). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Taksi Blue Bird Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya (JMBS)*, 12(3), 151-169.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Faturahman. (2016). Naik Lion Air, Anggota TNI ini Kaget Barangnya Tertukar di Bandara Tjilik Riwut Palangkaraya. *Banjarmasin Post*. Diakses dari <https://banjarmasin.tribunnews.com/2016/08/08/naik-lion-air-anggota-tni-ini-kaget-barangnya-tertukar-di-bandara-tjilik-riwut-palangkaraya>.
- Elmira, Putu. (2019). 6 Insiden Terkait Bagasi Saat Terbang dengan Lion Air, Ada yang Sampai Kasasi. *Liputan6*. Diakses dari <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/3865113/6-insiden-terkait-bagasi-saat-terbang-dengan-lion-air-ada-yang-sampai-kasasi>.
- Rialdy, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Umum Trayek 120 Pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan. *JKBM (JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 3(2), 190-204.
- Sianturi, Arnold. (2020). Polisi Ungkap Jaringan Pencurian Barang Penumpang Pesawat Lion Air. *Berita Satu*. Diakses dari <https://www.beritasatu.com/nasional/597467/polisi-ungkap-jaringan-pencurian-barang-penumpang-pesawat-lion-air>.
- Marina, Sandriana, Risit, Maulana Dika, & Ozali, Imam. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan PT. Angkasa Pura I terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok, Praya. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik* : PP.87-92.
- Wilman, Maulana Aditya. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandar Udara Soekarno Hatta. Serang : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Agung Tirtayasa.
- A, Muwafik Saleh. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Widagdo, Djoko. (2019). Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas *Aviation Security (AVSEC)* terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. *Jurnal Optimal* : PP.35-45.