

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Along, “Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak,” *J. Ilm. Adm. Publik*, vol. 006, no. 01, hal. 94–99, 2020, doi: 10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11.
- [2] B. Harwindito, A. Putri Lovendang, D. Dyahjatmayanti, M. Transportasi, dan S. Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, “Penerapan Manajemen Komplain Pada Pelayanan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia,” *J. Manaj. Dirgant.*, vol. 12, no. 1, hal. 43, 2019.
- [3] D. Erlianti, “Kualitas Pelayanan Publik,” *J. Adm. Publik dan Bisnis*, vol. 1, no. 1, hal. 15–28, 2019, doi: 10.36917/japabis.v1i1.7.
- [4] P. U. Lost *et al.*, “PERAN UNIT LOST AND FOUND DALAM MENANGANI KEHILANGAN BAGASI PENUMPANG MASKAPAI SILK AIR OLEH PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO YOGYAKARTA RIZKY AYU PRADANA, Pitaya,S.E.T., M.Sc.,” 2017.
- [5] T. Susilowati dan A. P. Saputra, “Peranan Unit Lost and Found Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma,” *J. Mitra Manaj.*, vol. 12, no. 1, hal. 39–44, 2021, [Daring]. Tersedia pada: <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/view/631>
- [6] P. I. Muhammad Irfan Afandi dan Syawal Amry Siregar, “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG PESAWAT SELAKU KONSUMEN TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN BARANG BAGASI PADA MASKAPAI GARUDA INDONESIA Oleh,” 2022.
- [7] N. M. Janna dan Herianto, “Artikel Statistik yang Benar,” *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, hal. 1–12, 2021.
- [8] S. Indriyani dan S. Mardiana, “Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling),” *J. Bisnis Darmajaya*, vol. 2, no. 1, hal. 1–13, 2016, [Daring]. Tersedia pada: <https://media.neliti.com/media/publications/75725-ID->

pengaruh-penanganan-keluhan-complaint-ha.pdf

- [9] T. Nempung, T. Setiyaningsih, dan N. Syamsiah, “Otomatisasi Metode Penelitian Skala Likert Berbasis Web,” no. November, hal. 1–8, 2015.
- [10] K. I. L. Dewi, N. N. Yulianthini, dan N. L. W. S. Telagawathi, “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja,” *Manajemen*, vol. 5, no. 2, hal. 82–92, 2019.
- [11] U. Sholihin, “Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *At-Tamwil Kaji. Ekon. Syariah*, vol. 1, no. 1, hal. 72–97, 2019.
- [12] A. Ramadhan, “Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Telkom Sleman,” vol. 3, hal. 103–111, 2015, [Daring]. Tersedia pada: https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/6580/08_naskah_publicasi.pdf?sequence=12&isAllowed=y.
- [13] Said, H. S., Khotimah, C., Ardiansyah, D., & Khadrinur, H. (2023). Uji Validitas dan Reliabilitas: Pemahaman Mahasiswa Akuntansi Terhadap Matakuliah Accounting For Business atau Pengantar Akuntansi. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi (JUPEA)*, 3(2), 249-259.