

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji J. Patra 2014 STTA dengan judul *analisis pelayanan bagasi di bandara Ahmad Yani Semarang oleh PT Garuda*
- Fahmi Ali Hifni 2009 STTA, *Analisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelanggan pada transportasi Garuda Indonesia airwais di jakarta*
- Hasan Johan M. Echols dan Shadily 2004:407 Kamus Bahasa Inggris Indonesia
- Kotler, Philip. 2007, *Manajemen Pemasaran*, Indonesia. FT. Macanan Jaya Gemilang
- Longeneeker, Justin G. Dan William Petty. 2001, *Kewirausahaan manajemen Usaha Kecil*, Jakarta. PT. Salemba Empat.
- Kipling Rudyard, *Teori 5 Why*, Yogyakarta, Analisis Teori, Jakarta 1993
- R. Felix Hadi Mulyanto. 1997, *Ground Handling Tata Operasi Darat*, Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- R. Felix Hadi Mulyanto dan Endar Sugiarto. 1997, *Pabean Imigrasi dan Karantina*, Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Salim H. A. Abbas . 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta. Raja Grafindo Persada
- Suharto Abdil Majid dan Ek Prabow D. Warpani. 2009, *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*, Jakarta. Rajawali Pers.
- Usman A. 2003, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta. Amara Books
- William, Fetty. 2001, *Kewirausahaan Manajemen Usaha Kecil*, Jakarta. Rajawali Pers
- Zulian Yamit. 2004, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*, Yogyakarta, Ekone