

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Johan Patria. 2015. Analisis Pelayanan Bagasi di Bandara Internasional Ahmad Yani. Tugas Akhir. Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto Yogyakarta.
- Darmawan, Arief Thoha. 2015. Optimalisasi Pelayanan Bagasi Penumpang Oleh Ground Handling Kokapura Avia di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Tugas Akhir. Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto Yogyakarta.
- Saputra, Bambang Adi. 2017. Peningkatan Mutu Pelayanan Bagasi Penumpang Oleh Ground Handling Kokapura Avia di Bandar Udara Internasional Adisutjipto. Tugas Akhir. Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto Yogyakarta.
- Yulius dan I Gusti,(2013). Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Bagasi Penumpang Yang Hilang Atau Rusak. Fakultas Hukum Universitas Udayana.
- Agus, Salim. 2006. Teori dan Paradigma Penelitian Sosial. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- David, Fred R (2011). *Strategic management concepts and cases*. Fred R David-13<sup>th</sup> ed. Francis Marion University, Florence, South Carolina.
- Suharto, AM. 2009, *Ground Handling*, Jakarta: Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi (STMT) Trisakti.
- Departemen Perhubungan Republik Indonesia, Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Jakarta : Departemen Perhubungan Republik Indonesia
- Purba, H.H. (2008, September 25). *Diagram fishbone dari Ishikawa*. Retrieved from <http://hardipurba.com/2008/25/diagram-fishbone-dari-ishikawa.html>
- Tague, N.R. (2005). *The Quality Toolbox*. (2<sup>th</sup> ed). Milwaukee, Wisconsin: ASQ Quality Press. Available from <http://asq.org/quality-press/display-item/index.html?item-H1224>

Simanjuntak, Laurencius. 2014. "Bagasi Robert hilang, Lion Air dihukum bayar Rp 19,1 juta", <https://www.merdeka.com/peristiwa/5-kasus-bagasi-hilang-saat-terbang-dengan-lion-air/bagasi-robert-hilang-lion-air-dihukum-bayar-rp-191-juta.html>, diakses pada 10 Mei 2018 pukul 16.22

Sugiyarto. 2015. "Semua Bagasi Ketinggalan di Jogja, Ratusan Penumpang Lion Air Ngamuk di Hang Nadim Batam", <http://www.tribunnews.com/regional/2015/02/14/semua-bagasi-ketinggalan-di-jogja-ratusan-penumpang-lion-air-ngamuk-di-hang-nadim-batam>, diakses pada 06 Mei 2018 Pukul 12.45