

DAFTAR PUSTAKA

Abdul, Suharto. 2009. Ground Handling. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Advernesia, 2017. Cara Uji Reliabilitas SPSS Alpha Cronbach's Data Kuesioner.

<https://www.advernesia.com/blog/spss/cara-uji-reliabilitas-spss-alpha-cronbachs-data-kuesioner/>

Alaan, Yunus. 2016. Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. Jurnal Manajemen. Vol.15 No.2.

Aviasi, STP. 2013. Sisi Darat. <http://lalugroupaviasi.blogspot.com/2013/11/sisi-darat.html> (diakses 30 Maret 2020)

Fauzi Harry., Hasim Purba., Jelly Leviza., & Yefrizawati. 2016. Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Kerugian Barang Bagasi Tercatat Penumpang Pada Penerbangan Domestik (Studi Pada Pt.Garuda Indonesia Airlines Medan). USU Law Journal. Vol. 4 No. 2, 142-152.

Gapura. Tentang Kami. <http://www.gapura.id/tentang-kami/?lang=id> (diakses 22 Maret 2020)

Indozone.id. 2019. Yuk Kenali Bagian-bagian Bandara Beserta Fungsinya. <https://www.indozone.id/news/Aqs79k/yuk-kenali-bagian-bagian-bandara-beserta-fungsinya/read-all> (diakses 30 Maret 2020)

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller 2012. Marketing Management. Edisi 14. Global Edition. Pearson Prentice Hall.

Mardoko, Arman. 2015. Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Maskapai Penerbangan PT. Lion Air Rute Mamuju – Jakarta. Jurnal Penelitian Perhubungan Udara WARTA ARDHIA. Vol. 41 No. 1, 19-28.

Martono. 2011. HUKUM ANGKUTAN UDARA. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

- Masrifah, Siti. 2012. Tanggung Jawab Layanan Bagasi (Baggage Handling) Pada Maskapai Penerbangan PT. Garuda Indonesia. Jurnal Penelitian Perhubungan Udara WARTA ARDHIA. Vol. 38 No.3, 240-261.
- Oliver, R. L. 2010. Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer. New York: McGraw-Hill.
- Peraturan Pemerintah Perhubungan Nomor 3 Tahun 2000, Angkutan Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008, Penyelenggaraan Angkutan Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
- Prastya, Ocea. 2011. Prosedur Penanganan Bagasi Penumpang. <https://kumpulankaryasiswa.wordpress.com/2011/04/18/prosedur-penanganan-bagasi-penumpang/> (19 Oktober 2019)
- Praditya, Iiyas Istianur. 2019. Bandara Baru Yogyakarta Telah Layani 96 Ribu Penumpang. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4061273/bandara-baru-yogyakarta-telah-layani-96-ribu-penumpang> (diakses 22 Maret 2020)
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Bisnis. Ed. 3, Bandung: Alfabeta
- Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009, Penerbangan.
- Yuliana, Dina. 2014. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Kinerja Penanganan Bagasi pada Maskapai Penerbangan PT.X di Bandara Husein Sastranegara – Bandung. Jurnal Penelitian Perhubungan Udara WARTA ARDHIA. Vol. 40 No. 4, 235-250.