

DAFTAR PUSTAKA

Annual Report. 2011. Pelayanan *service excellent* Jakarta.
Direktorat Jenderal Udara

Annual report. 2016 laporan tahunan dan ruang lingkup perusahaan
Surakarta :

Asmokho.2015, Pengertian Pelayanan . Jakarta. WordPress

Ciputraceo.2015.

Puspawati.wijayanto. 2011. Kementerian perhubungan udara Jakarta.
Sinar grafika.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011
Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara.

