

## DAFTAR PUSTAKA

- Aminah (2007). Pengertian Transportasi dari <https://jokofhunas.wordpress.com/2016/02/24/pengertian-transportasi-menurut-para-ahli/>. Diakses pada 21 Agustus 2019).
- Buku Panduan Pribadi milik PT Gapura Angkasa (2000). *Baggage Handling Manual*. Jakarta : JKTDOGP.
- Kotler (1997). Pengertian Jasa dari <https://www.dosenpendidikan.co.id/7-pengertian-dan-karakteristik-jasa-menurut-para-ahli/>. Diakses pada 21 Agustus 2019.
- Kumpulan Makalah, (2009). Gambaran Umum PT Gapura Angkasa, dari <http://tugasperkelompok.blogspot.com/2010/02/bab-iii-gambaran-umum-pt-gapura-angkasa.html>. Diakses pada tanggal 21 Agustus 2019.
- Majid, Abdul S, dan Probo W.E.D. (2009). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sari (2012). Pengertian Ramp Handling dan istilah, dari <http://mataku234.blogspot.com/2012/11/pengertian-ramp-handling-dan-istilah.html>. Diakses pada 22 Agustus 2019.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM.
- Wulandari (2010). Pengertian Check In Service dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/13753/09E02838.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Diakses pada 21 Agustus 2019