

DAFTAR PUSTAKA

- Agung. 2009. *KAMUS LENGKAP INGGRIS-INDONESIA INDONESIA INGGRIS*. Surabaya: Pustaka Agung Harapan
- Assauri, Sofyan. 1999. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Dadmajati, R. S. 1995. *Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Gamedia Pustaka
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang: Universitas Diponegoro
- Handoyo, Singgih dan Sudiby, Dudi. 2011. *AVIAPEDIA*. Jakarta: Buku Kompas
- Hikmawati, Fenti. 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers
- Indriantoro, Nur dan Supomo Bambang. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi
- Kasmir. 2017. *Costumer service excellent*. Yogyakarta : Rajawali Pers
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT.Indeks Kelompok Gramedia
- Lupyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori & Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Nazir, Muhammad. 1998. *Metode Penelitian*. Edisi Ketiga. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Parasuraman, Zeithami dan Berry. 1988. Communication and Control Processes In The Delivery Of Service Quality. *Journal Of Marketing*.Vol. 52
- Puspita, Sherly. 2017. Porter Bandara Soekarno Hatta Berubah Jadi Airport Helper Layanan Pun Gratis.<http://wartakota.tribunnews.com/2017/09/02/porter-bandara-soetta-berubah-jadi-airport-helper-layanan-pun-gratis>, (di akses pada tanggal 15 November 2017)
- Riduwan. 2004. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: CV Alfabeta
- Rivki. 2017. *Jasa Porter Di Bandar Udara Soekarno Hatta* Gratis<http://poskotanews.com/2017/08/29/jasa-porter-di-bandara-soekarno-hatta> gratis, (di akses pada tanggal 15 November 2017)

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

