

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : Pustaka Setia
- Awan. 2013. Analisis Pengaruh Pelayanan Petugas Check-in Counter PT. Garuda Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Yogyakarta : STTKD
- Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta. 2017, hlm.1003.
- IGOM (IATA Ground Operation Manual) Tahun 2015. Supplement To Airport Handling Manual (4th Ed).
- Imron. 2018. Aspek Spiritual Dalam Kinerja. Magelang : Unimma Press.
- KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003, Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Lesnusa, Dimas Ramadhan. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Petugas Check-in pada PT. Garuda Angkasa cabang Denpasar. Yogyakarta : STTKD.
- Peraturan Menteri Perhubungan No: 49 Tahun 2012. Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : ALFABETA.
- T. Soemohadiwidjojo, Arini. 2014. Mudah Menyusun SOP. Jakarta : Penebar Plus
- Yuliana, Dina. 2017. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Personel Ground Handling PT. Jasa Angkasa Semesta (PT. JAS) di Bandara Halim Perdana Kusuma Jakarta. Yogyakarta : STTKD.

[www.garudaindonesia.com](http://www.garudaindonesia.com)

[www.fly-higaruda.com](http://www.fly-higaruda.com)

