DAFTAR PUSTAKA

Philip, Kotler. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo

Fandi, Tjitptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andi Ofset

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta. Ekonisia

Moekijat. 2008. *Administrasi Perkantoran*. Bandung. Mandar Maju

Istayadi, Insani. 2010. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Derah Dalam Rangka Peningkatan Transaparasi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah.* Jakarta. Bumi Aksara

Indah, Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana

Damardjati, R.S. 2001. *Istilah – istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta. Paradnya Paramita

Widadi F.X., dan Suwarno A. 2001 *Tata Operasi Darat*. Jakarta. Grasindo.

Abdul Majid, Suharto. 2009. *Costumer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta. Rajawali Press.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang *Penerbangan*

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 49 Tahun 2012 Tentang *Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*

Pendidikan Staf Penerbangan dan Pramugari. 2018. *Pengertian Check In Counter Di Bandar Udara Secara Umum,* diperoleh pada tanggal 8 Januari 2019 di https://tespenerbangan.com

Wulandari, Retna. 2010. *Pengertian Check In counter*, diperoleh pada tanggal 8 Januari 2019 di https://repository.ugm.ac.id/131441/

----------. *Kategori Bagasi*, diperoleh pada tanggal 8 Januari 2019 di https://garuda-Indonesia.com/id/id/on-ground/baggage/index.page

Pendi, Pepen. 2016. *Kupas Tuntas Penerbangan*. Yogyakarta. Deepublish

PT Gapura Angkasa. 2015. *Laporan Tahunan*. diperoleh pada 8 Januari 2019 di http://www.gapura.id/wp-content/uploads/2016/03/Annual-Report-GP-2015.pdf