

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE*  
PETUGAS *GROUND HANDLING* ETIHAD *AIRWAYS*  
DI BANDARA SOEKARNO-HATTA**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan  
Program Diploma IV  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:

**MERRY HAPPY MELISA**

**NIM. 2021305017**

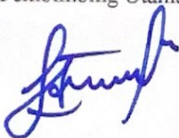
**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PERJALANAN  
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG  
2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* PETUGAS *GROUND HANDLING* ETIHAD *AIRWAYS* DI BANDARA SOEKARNO-HATTA

NAMA : MERRY HAPPY MELISA  
NIM : 2021305017  
JURUSAN : PERJALANAN  
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc., CHE  
NIP. 19850419 200912 1 002

Pembimbing Pendamping,

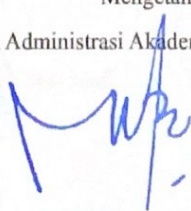


Dr. Mohamad Robbith S., M.Sc., MM.Par  
NIP. 19820918 201101 1 002

Bandung, 20 Juni 2025

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,



Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., M.M.Par., CHE

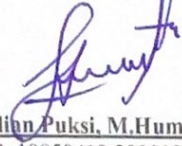
NIP. 19710316 19903 2 001

## LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE PETUGAS GROUND HANDLING ETIHAD AIRWAYS DI BANDARA  
SOEKARNO-HATTA

NAMA : Merry Happy Melisa  
NIM : 2021305017  
PROGRAM STUDI : Usaha Perjalanan Wisata

Pembimbing Utama,



Faisal Fahdhan Puksi, M.Hum., M.Sc., CHE  
NIP. 19850419 200912 1 002

Pembimbing Pendamping,



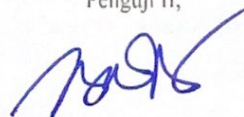
Dr. Mohammad Robbith S., M.Sc., MM.Par  
NIP. 19820918 201101 1 002

Penguji I,



Dr. R. Kuserdyana, M.PD. CIQAR  
NIP. 19640630 198703 1 001

Penguji II,

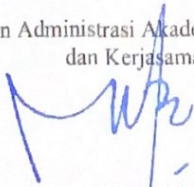


Bagus Githa Adhitva Muhammad, MM.Par  
NIP. 19851124 202321 1 010

Bandung, 4 Agustus 2025

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan  
dan Kerjasama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.  
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip, MM.Par., CEE.  
NIP. 19780415 200212 1 001

## PERNYATAAN KEASILAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Merry Happy Melisa  
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 7 Juli 2003  
NIM : 2021305017  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Proyek Akhir yang berjudul :  
“**Penerapan Service Excellence Petugas Ground Handling Etihad Airways di Bandara Soekarno-Hatta**” ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam Masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam penelitian ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama, pengarang, dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah penelitian ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan - peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 20 Juni 2025  
Yang Membuat Pernyataan,



**Merry Happy Melisa**  
NIM. 2021305017

## **MOTTO**

*“But there are some things that you cannot be sure of. You must take a chance. If you wait for perfect weather, you will never plant your seeds. If you are afraid that every cloud will bring rain, you will never harvest your crops. You don’t know where the wind blows. And you don’t know how baby grows in its mother’s womb. In the same way, you don’t know what God will do—and he makes everything happen.”*

***Ecclesiastes 11:4-5 | ERV***

*“One day you’ll look back and realise how hard it was, and just how well you did”*

***- The Boy, the Mole, the Fox and the Horse***

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Dedicated to mama.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *service excellence* oleh petugas ground handling Etihad Airways di Bandara Soekarno-Hatta. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya peran pelayanan ground handling dalam membentuk pengalaman penumpang serta menjaga citra maskapai penerbangan internasional, terlebih di tengah meningkatnya arus penumpang internasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Penelitian ini mengacu pada teori *service excellence* menurut Barata yang mencakup enam dimensi: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), tindakan (*action*), perhatian (*attention*), dan tanggung jawab (*accountability*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi telah diterapkan dengan cukup baik, terutama dalam kemampuan teknis, kesigapan tindakan, dan kepedulian terhadap penumpang. Namun demikian, masih ditemukan tantangan dalam hal konsistensi sikap petugas, belum optimalnya pengecekan *grooming* secara formal, serta perlunya penguatan tanggung jawab personal. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan penguatan pelatihan berbasis praktik nyata, evaluasi sikap dan tindakan secara berkala, penyediaan fasilitas pendukung seperti *grooming mirror*, serta penerapan sistem penghargaan dan *after action review* sebagai upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan prima secara menyeluruh.

**Kata kunci: Pelayanan Prima, Etihad Airways, Maskapai Penerbangan, Tata Operasi Darat**

## ABSTRACT

*This study aims to examine the implementation of service excellence by Etihad Airways ground handling staff at Soekarno-Hatta International Airport. The background of this research lies in the essential role of ground handling services in shaping passenger experience and maintaining the reputation of international airlines, especially amid the increasing flow of international passengers. A descriptive qualitative approach was used, employing data collection techniques such as observation, semi-structured interviews, and documentation. The study refers to Barata's concept of service excellence, which includes six dimensions: ability, attitude, appearance, action, attention, and accountability. The results indicate that most dimensions have been applied fairly well, particularly in terms of technical competence, responsive actions, and passenger attentiveness. However, challenges remain in maintaining consistent attitude among staff, the lack of structured grooming inspections, and the need for stronger personal accountability. Based on these findings, the study recommends strengthening practical-based training, conducting regular evaluations of staff behavior and actions, providing supporting facilities such as grooming mirrors, and implementing recognition systems and after action reviews as part of a continuous effort to improve overall service excellence quality.*

**Keywords:** *Service Excellence, Etihad Airways, Airlines, Ground handling*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat juga karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan proyek akhir dengan judul “Penerapan *Service excellence* Petugas *Ground handling* Etihad Airways di Bandara Soekarno-Hatta”. Penelitian ini dilakukan di Etihad Airways Jakarta di Bandara Soekarno-Hatta yang bertujuan untuk meningkatkan *Service Excellence* oleh petugas *ground handling* maskapai Etihad Airways di Bandara Soekarno-Hatta kepada penumpang.

Proyek akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM.Par., CEE selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., M.M.Par., CHE selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par.,M.M.Par., CEE. selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Rr. Adi Hendraningrum, S.Sos., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Faisal Fahdian Puksi, S.Hum, M.Sc selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata dan selaku Dosen Pembimbing utama penulis yang telah mengarahkan penulis untuk menyusun Proyek Akhir.
6. Bapak Dr. Mohamad Robbith S., M.SC., MM.Par selaku Dosen Pembimbing pendamping penulis yang telah mengarahkan penulis untuk menyusun Proyek Akhir.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staf Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
8. Seluruh pihak dari maskapai Etihad Airways yang telah membantu dan mengizinkan saya melakukan penelitian.

9. Kedua orang tua terkasih, mama dan papa yang selalu mendukung dan menyertai dalam doa.
10. Kepada seluruh keluarga penulis opung, tulang, nantulang, aju, abang, koko dan kakak yang tidak pernah berhenti memberi dukungan serta doa bagi penulis.
11. Dhelpy Christian, yang senantiasa selalu menemani, memberikan dukungan dan bantuan serta semangat untuk penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini.
12. Kepada sahabat sekolah menengah atas penulis, Kezia, Ige dan Grace yang selalu mendukung dan menemani penulis hingga saat ini.
13. Salma Safinah, selaku sahabat seperjuangan penulis selama masa perkuliahan dan mengerjakan proyek akhir ini bersama hingga selesai.
14. Kepada teman-teman penulis yang hadir dan menemani saat masa-masa akhir perkuliahan penulis, Dhelpy, Kent, Andrew, Keefee, Alless, Monic, Valen, Manda dan Angel.
15. Kepada rekan-rekan UPW 2021 yang selama 4 tahun ini berjuang bersama-sama hingga akhir masa perkuliahan.
16. Kepada HIMA UPW 2023-2024 serta SEMA 2022-2024, yang telah memberikan kesempatan dan ruang bagi penulis untuk bertumbuh dan berkembang selama masa perkuliahan.
17. Teruntuk Ab, Ugo, Pua dan Olo yang kehadirannya selalu menyemangati penulis untuk terus melanjutkan proyek akhir ini hingga selesai.
18. Nicole Zefanya dengan lagunya yang selalu menemani dan menginspirasi penulis dalam proses penulisan proyek akhir ini.

Proyek akhir ini dibuat sebaik-baiknya oleh penulis. Namun, tentu masih terdapat kekurangan dalam proses penyusunan proyek akhir ini, maka dari itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk peningkatan kualitas penelitian yang lebih baik kedepannya.

Bandung, 20 Juni 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASILAN KARYA.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Pembatasan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Kajian Teori.....	11
B. Kerangka Pemikiran .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Rancangan Penelitian .....	29
B. Partisipan dan Tempat Penelitian .....	30
C. Pengumpulan Data.....	31
D. Analisis Data .....	33
E. Pengujian Keabsahan Data .....	34
F. Jadwal Penelitian.....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Hasil Penelitian .....	36
B. Pembahasan .....	46
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66
B. Rekomendasi .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR GAMBAR

### GAMBAR

	Halaman
1. Jumlah Penumpang EY475 .....	6
2. Struktur Etihad Airways Jakarta .....	27
3. Kerangka Pemikiran .....	28
4. Proses <i>Training</i> .....	47
5. Panduan Penyampaian <i>Restrict Items</i> Etihad Airways .....	48
6. Standar <i>Grooming</i> .....	58
7. <i>Briefing Sheet</i> .....	63

## DAFTAR TABEL

### TABEL

	Halaman
1. Jumlah Penumpang Pesawat Di Bandara Utama Internasional 2024 .....	2
2. Jumlah Petugas <i>Ground Handling</i> Etihad Airways .....	4
3. Narasumber Penelitian .....	30
4. Jadwal Penelitian.....	35
5. Deskripsi Narasumber .....	36
6. Etihad <i>Values</i> .....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN

	Halaman
1. <i>Checklist</i> Observasi.....	82
2. Pedoman Wawancara 1 .....	85
3. Pedoman Wawancara 2 .....	87
4. Pedoman Wawancara 3 .....	88
5. Pedoman Wawancara 4 .....	89
6. Transkrip Wawancara 1 .....	91
7. Transkrip Wawancara 2 .....	96
8. Transkrip Wawancara 3 .....	100
9. Transkrip Wawancara 4.....	104
10. Surat Izin Penelitian .....	108
11. Surat Penelitian Lokus .....	109
12. Dokumentasi Kegiatan Penelitian .....	110
13. Hasil Turnitin .....	111
14. Rekap Bimbingan.....	112
15. Biografi Penulis.....	113

## DAFTAR PUSTAKA

- Adato, V., Yuliantoro, N., Situmorang, J., Hasan, R., & Sunar, S. (2023). Jurnal Pengabdian. *Jurnal Pengabdian*.
- Agustina, S. (2011). *Manajemen pemasaran*. Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Ahmar, A., & Yulisnawati. (2019). Teknik Analisis Data. In *Metode Penelitian Sosial*. Gawe Buku.
- Aisya, S., & Astuti. (2019). Teknik Pengumpulan Data. In *Metode Penelitian Sosial*. Gawe Buku.
- Akbar, M. C., Medan, P., Yusuf Iqbal, M., & Agiska, T. (2024). Manajemen Prinsip Bandar Udara. *Modeling: Jurnal Program Studi PGMI*, 11(2).
- Alonso Tabares, D., & Mora-Camino, F. (2017). *Aircraft ground handling: Analysis for automation*. <https://doi.org/10.2514/6.2017-3425>
- Anis, & Nirwana. (2019). Teknik Triangulasi Data. In *Metode Penelitian Sosial*. Gawe Buku.
- Aris, & Khalifah, R. (2019). Hakikat Penelitian. In *Metode Penelitian Sosial*. Gawe Buku.
- Badan Pusat Statistik. (2025, January). *Jumlah Penumpang Pesawat di Bandara Utama (Orang) 2024*. Bps.Go.Id.
- Bakır, M. , Ö. E., & Akan, Ş. (2021). A novel MADM approach to the ground-handling agent selection problem in B2B markets. *Journal of Advances in Management Research*.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*.
- Batlanjery, S., & Alfons, M. E. (2019). Analisis pelayanan prima terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Megaria. *Journal of Business & Management*, 2(1), 28–39.
- Bor, J. (2025). Effect of Aircraft Ground Handling Practices on Aviation Safety Performance in Kenya. *African Journal of Business and Development Studies*, 1(2), 276–286. <https://doi.org/10.70641/ajbds.v1i2.107>
- Bowen, J. (2023, July 13). *Assessing the Impact of On-Time Performance for Airports*. Airport Council International.
- Budiarso, A. C. (2024). Kualitas Pelayanan Check In dan Boarding Maskapai Etihad Airways Oleh Staf PT. JAS di Bandara Soekarno Hatta. *Jurnal*

*Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas Dan Perjalanan.*  
<https://doi.org/10.34013/jk.v1i2.xx>

- Cahyawati, L. R. (2017). Implementasi Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*.
- Daming, M. (2024). Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 4(1).
- Darayanti, L. P. R. P., Mananda, I. G. P. B. S., & Dewi, L. G. L. K. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Maskapai Oleh Wisatawan Domestik Milenial Ke Bali. *Jurnal Industri Perjalanan Wisata (IPTA)*, 9(1).
- Doganis, R. (2006). *The airline business in the twenty-first century*. Routledge.
- Durmaz, V., Yazgan, E., & Yilmaz, A. K. (2021). Ergonomic Risk Factors in Ground Handling Operations to Improve Corporate Performance. *International Journal of Aviation Science and Technology*, 2(2), 90.  
<https://doi.org/10.23890/ijast.vm02is02.0205>
- Erawati, N. M. R. (2023). *Penanganan Check-In di Bandara*. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Firdausi, Z. (2024). *Studi Komparatif Service Excellent Antara Pengguna Gojek Dan Grab Di Kota Jember*.
- Frimayasa. (2017). *Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo*. XVII(1).
- Fulea, M., Mocan, B., Dragomir, M., & Murar, M. (2023). On Increasing Service Organizations' Agility: An Artifact-Based Framework to Elicit Improvement Initiatives. *Sustainability (Switzerland)*, 15(13).  
<https://doi.org/10.3390/su151310189>
- Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan HRD PT Cahaya Indo Persada. *AGORA*, 6(1).
- Gita Mustika, & Ratnawaty Marginingsih. (2024). Prediksi Kebangkrutan dengan Altman Z-Score dan Springate pada Maskapai Penerbangan Terdaftar di BEI Periode 2016-2023. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 2(6), 41–54. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v2i6.1267>
- Goleman, D., Kaplan, R. S., David, S., & Eurich, T. (2018). *Self-Awareness (HBR Emotional Intelligence Series)*.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Self\\_Awareness\\_HBR\\_Emotional\\_Intelligenc/CcRVDwAAQBAJ?hl=en](https://www.google.co.id/books/edition/Self_Awareness_HBR_Emotional_Intelligenc/CcRVDwAAQBAJ?hl=en)

- Hassan, H. A., Zhang, X., Ahmad, A. B., & Liu, B. (2020). Public Service Motivation and Employee Change-Supportive Intention: Utilizing the Theory of Planned Behavior. *Public Personnel Management*, 50(2), 283–304. <https://doi.org/10.1177/0091026020934515>
- Hidayat, R., & Basit, A. (2018). Pengaruh Service Excellent terhadap Brand Equity pada Pelanggan Batik Air. *Nyimak Journal of Communication*, 2(1), 17–35.
- IATA. (2025, April 2). *IATA Ground Handling Conference 2025 to Focus on People, Processes and Performance*. IATA.ORG.
- ICAO. (2019). *ICAO Doc 10121 Manual on Ground Handling*.
- Kartana, I. K. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Perpustakaan Berdasarkan Konsep 3A (Attitude, Attention and Action) Demi Terwujudnya Kepuasan Pemustaka (Kajian Pustaka/Ulasan Ilmiah). *Media Sains Informasi Dan Perpustakaan*.
- Keke, Y., & Candra Susanto, P. (2019). Kinerja Ground Handling Mendukung Operasional Bandar Udara. *AVIASI Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 16(2).
- Keumala, M. (2016). Peranan ground handling PT Garuda Angkasa dalam kegiatan boarding pada maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Kertas Karya, Program Diploma Tiga Universitas Sumatera Utara*.
- Khaerani, I. N. (2024). Strategi Komunikasi Bahasa Asing Petugas Ground Handling Dalam Menunjang Pelayanan Prima di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani. *Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation*, 1(2).
- Komang, M. D., & Luh, E. S. (2023). Analysis of Implementing Excellent Front Office Service to Increase Customer Satisfaction. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 02(9), 2067–2072. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i9>
- Mahyudin, Rangan, P. R., Nur, N. K., Halim, H., Tumpu, M., Sugiyanto, G., Lopian, F. E., & Katjo, S. (2021). *Perancangan Bandar Udara*.
- Majid, A., & Warpani. (2017). *Ground handling: Manajemen pelayanan darat perusahaan penerbangan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Mapparase, S. A., & Suyuti, N. (2019). Pendekatan Kualitatif. In *Metode Penelitian Sosial*. Gawe Buku.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publication.

- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. Deepublish.
- Muthar, R. M. (2024). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap (Attitude) Konsumen Terhadap Minat Beli Pada Live Streaming Aplikasi Shopee*.
- Nasiruddin, M., & Fanida, E. H. (2018). *Kualitas Pelayanan Prima (Excellent Service) di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya*. <http://hubud.dephub.go.id/>,
- Nasta'in, Tanzeh, A., & Aziz, Abd. (2023). Excellent Service Planning In Increasing Learning Satisfaction at MAN 1 Magetan, Indonesia. *International Journal of Business, Economics and Education Research*.
- Nurmah, S. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: Kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia* . Prenadamedia.
- Permatasari, D. (2022). *Apa itu pelayanan prima?* . Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Putrie, & Kusumawardani. (2024). Pengaruh Service Excellent Petugas Ground Handling Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Journal of Humanities, Education, Management, Accounting and Transportation*.
- Rachmad, Y. E. (2022). Accountability Behavior Theory. In *YER E-Book Publication*. YER E-Book Publication. <https://doi.org/10.17605/osf.io/u7egc>
- Rahman Wardana, I., Fahmi, F., & Nasution, Y. (2024). *MANTAP: Journal of Management Accounting, Tax and Production E-Analisis Kinerja Karyawan Ground Handling Ditinjau dari Tingkat Kedisiplinan pada Koperasi Karyawan Angkasa Pura (Kokapura) Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang*. 2(2).
- Rahmayanti, N. (2013). *Manajemen pelayanan prima*. Graha Ilmu.
- Rinawati, W. , & Ekawatiningsih, P. (2019). *Manajemen pelayanan makanan dan minuman*. UNY Press.
- Rizkiana, N. (2017). Potensi Bahaya Pekerja Ground Handling, Divisi Ramp Handling, Dan Ground Support Equipment. *Higeia Journal Of Public Health Research And Development*. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia>
- Rozali, Y. A. (2008). *Implementasi Kecerdasan Emosional dalam Pelayanan Prima (Service Excellent)*.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research approach)*. Deepublish.

- Salim, A., Rosdini, & Nurman, L. A. (2019). Pengecekan Keabsahan dan Keaslian Data. In *Metode Penelitian Sosial*. Gawe Buku.
- Setianawati, L., Naqiyah, N., Nursalim, M., & Purwoko, B. (2024). Analisis Literatur Kesadaran Diri Terhadap Budaya 5s (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Dan Santun). *Jurnal Penelitian Bimbingan Dan Konseling*, 9(2), 2024.
- Shobirin, M., & Ali, H. (2019). Strategi Pengembangan Infrastruktur Dalam Meningkatkan. *JEMSI Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Sistem Informasi*, 1.
- Sinduwiatmo, K., Fikri, A., Sukmana, H., Wahabi, R. M., & Putri, S. A. (2023). Pelatihan Service Excellent Dan Peningkatan Kualitas Komunikasi Pada Masyarakat Desa Wisata Coban Binangun. *RESONA: Jurnal Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, 7(2).
- Skytrax. (2025). *World's Top 100 Airports 2025*. Worldairportawards.Com.
- Sutrisnawati, N. D. N., Gede Suasnawa, I., Made Umi Kartika Dewi, N., Vierda Lya Suandari, P., Firdaus Wardhana, Z., Ayu Sri Saraswati, A., Gusti Ngurah Made Yudhi Saputra, I., Gusti Lanang Made Rudiartha, I., Palguna Reganata, G., Koen Virawan, M., & Anom Ratmaya, K. (2020). Penyuluhan Grooming Dalam Pelayanan Prima Di Rsu Dharma Yadnya Denpasar. *Unbi Mengabdi*, 1. <http://ejournal.unbi.ac.id/index.php/UNBIMengabdi>
- Syahfran. (2024). Analisis Kinerja Petugas Lost and Found Dalam Menangani Laporan. *SAKOLA - Journal of Sains Cooperative Learning and Law*, 1.
- Syaukani, M. A., Tasran, C., & Pranita, D. (2023). Proses Pelaksanaan Sistem Pre-Booking Tiket Garuda Indonesia Travel Fair (Gatf) 10-12 Maret 2017 Di Jakarta Oleh Pt. Aero Globe Indonesia (Aerotravel) Gunung Sahari. *Journal of Indonesiaon Tourism and Policy Studies*.
- Tamailang Adrian, M., Karamoy, H., & J Tielung, M. V. (2021). Analyzing The Effectiveness Of Excellent Service On Operational Performance Of Grab-Bike Driver (Case Study At Grab Army Sulut) Analisa Efektivitas Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Operasional Pengendara Grab-Bike (Studi Kasus Di Grab Army Sulut). *760 Jurnal EMBA*, 9(2), 760–768.
- Triyuni. (2013). *Tata operasi darat atau ground handling*. Gramedia Nusantara.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (2009).
- Wallong, F. A. (2022). Peran Penggunaan Ground Support Equipment (Gse) Terhadap Kelancaran Operasional Sisi Udara (Airside) Di Bandar Udara Mozes Kilangin. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1).

- Walsh, W. (2025, April 2). *IATA Ground Handling Conference 2025 to Focus on People, Processes and Performance*. IATA.Org.
- Wastuti, S., Susilowati, T., & Mubaraq, M. (2020). Optimalisasi Keamanan Dan Keselamatan Ramp Handling. *Jurnal Mitra Manajemen*, 10.
- Wirawan, S., Yuniarsy Hartika, A., Prabu Aji, S., Rony Nayoan, C., Lina Br Tarigan, F., Arisanti, D., Trisilawati, R., & Retnauli Simanjuntak, R. (2023). *Penerapan Penerapan Strategi Strategi Perubahan Perubahan Perilaku Perilaku*.
- Xin, G., & Choi, J.-G. (2020). The Impact of Factors Forming Employee Service Attitude on Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in the Hotel Industry. *Global Business & Finance Review (GBFR)*, 25(3).