

DAFTAR PUSTAKA

Air Traffic Services Planning Manual, First Edition 1984. Doc 9426 – AN/924, Canada

Gibson, 1998 .*Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana: Total Quality Management* , Andy Offset

Marwan Asri, 1979. ***Perencanaan, Penarikan dan Pengukuran Karyawan***. BPFE-UGM, Yogyakarta

International Civil Aviation Organization, 1996. ***Annex 11 Air Traffic Services***, Canada

Alma, Buchari, 2000, ***Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa***, cetakan kelima, penerbit : Alfabeta, Bandung

Budi Soetjipto, W. 1999, ***Mempertahankan Eksistensi Bisnis di Millenium Baru***, Penerbit : Flex Media Komputindo, Jakarta.

Boyd, Harper W. 2000, ***Manajemen Pemasaran***, edisi pertama, jilid pertama, Penerbit : Erlangga, Jakarta

Gregorius, Chandra, 2002, ***Strategi dan Program Pemasaran***, edisi pertama, cetakan pertama, Andi Yogyakarta

Irawan, Handi, 2004, ***Kepuasan Pelanggan***, cetakan kelima, penerbit : PT. Elex Media Komputindo, Jakarta

Kotler, Philip, 2002, ***Manajemen Pemasaran***, terjemahan Hendra Teguh, edisi Millenium, cetakan kesepuluh, Prenhalindo, Jakarta

Kertajaya, Hermawan, 2003, ***Marketing Plus 2000 (Siasat Memenangkan Persaingan Global)*** , penerbit : PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Lamb, Jr, Charles W, 2001, ***Pemasaran***, terjemahan, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta

- Lupiyoadi, Rambat, 2001, **Manajemen Pemasaran**, edisi pertama, penerbit : Salemba Empat, Jakarta
- Moenir, H.A.S., 1998, **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Radiosunu, 2001, **Manajemen Pemasaran, Suatu Pendekatan Anali:** cetakan kelima, penerbit : BPFE, Universitas Gadjah Ma , Yogyakarta
- Rismiati Catur, dan Ig Bondang Suratno, 2001, **Pemasaran Barang Dan Jasa**, cetakan pertama, Kanisius, Bandung
- Swastha, Basu dan T Hani Handoko, 2000, **Manajemen Pemasaran Analisa Prilaku Konsumen**, edisi pertama, cetakan ketiga, Penerbit : BPFE, Yogyakarta
- Sunarto, 2003, **Prinsip - Prinsip Pemasaran**, Cetakan kedua, Penerbit : Amus Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2002, **Manajemen Jasa**, edisi kedua, cetakan ketiga, Penerbit : Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2002, **Strategi Pemasaran**, edisi kedua, cetakan keenam, Andi Offset, Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, **Service, Quality dan Satisfaction**, edisi pertama, cetakan kedua, penerbit : ANDI, Yogyakarta.
- Umar Husain, 2003, **Riset Pemasaran, Dan Perilaku Konsumen**, cetakan ketiga, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Yazid, 1999, **Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi**, edisi pertama, cetakan pertama, penerbit : Ekonoesia Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta

LAMPIRAN 1.

INSTRUKSI MENTERI PERHUBUNGAN

NOMOR : IM.1 TAHUN 2007

TENTANG

**PENINGKATAN KESELAMATAN DAN KEAMANAN DALAM
PENYELENGGARAAN TRANSPORTASI**

MENTERI PERHUBUNGAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dengan terjadinya Kecelakaan di bidang transportasi secara beruntun akhir-akhir ini, perlu segera melakukan langkah-langkah peningkatan keselamatan dan keamanan dalam penyelenggaraan transportasi;
 - b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut huruf a, perlu mengeluarkan Instruksi Menteri Perhubungan tentang Peningkatan Keselamatan dan Keamanan Dalam Penyelenggaraan Transportasi;
- Mengingat :
1. Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 94 Tahun 2006;
 2. Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2006,
 3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM.43 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Perhubungan, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM.37 Tahun 2006;

MENGINSTRUKSIKAN :

Kepada : 1. Direktur Jenderal Perhubungan Darat;
2. Direktur Jenderal Perhubungan Laut;
3. Direktur Jenderal Perhubungan Udara;
4. DireKtur Jenderal Perkeretaapian.

Untuk :

PERTAMA : Meningkatkan keselamatan dan Keamanan dalam penyelenggaraan transportasi sebagai prioritas dan pertimbangan utama dengan segera melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. melaksanakan pengujian dan pemeriksaan terhadap sarana dan prasarana transportasi sesuai dengan kewenangan masing-masing, prosedur, dan tata cara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku agar pengoperasian sarana transportasi memenuhi persyaratan kelaikan baik menyangkut sarana maupun pengawakannya;
2. meningkatkan pengawasan terhadap penanganan dan pemeriksaan penumpang, bagasi dan kargo serta pos termasuk tata cara pemuatannya, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. melakukan pengawasan terhadap perawatan sarana dan prasarana transportasi, agar selalu dilaksanakan sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan;
4. melakukan indentifikasi daerah rawan kecelakaan transportasi dan mengambil langkah-langkah pencegahan terjadinya kecelakaan transportasi sesuai dengan priontas tingkat kerawanan;
5. mengambil tindakan secara dini, berkoordinasi dengan unit kerja atau instansi terkait, apabila menemukan kondisi yang dapat membahayakan keselamatan dan keamanan dalam pengoperasian

sarana dan prasarana transportasi;

6. memberikan pembinaan kepada aparat pemerintah atau operator sarana/prasarana transportasi untuk selalu memahami tugas dan tanggung jawabnya, serta memiliki pengetahuan yang cukup mengenai Keiayakan serta tata cara pengoperasian sarana/prasarana dengan selamat dan aman;
7. meningkatkan pengawasan terhadap seluruh aparat pada unit-unit pelaksana teknis dalam pelaksanaan tugas pengawasan dan pengoperasian, agar sepenuhnya mematuhi peratUrarl perundang-undangan;
8. melakukan pemeriksaan terhadap setiap terjadinya kecelakaan guna dapat mengetahui penyebab terjadinya kecelakaan dalam upaya pernaikan, untuk menghindarkan teladinya kecelakaan dengan sebab yang sama dikemudian hari.

KEDUA : Menjatuhkan sanksi secara tegas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada aparat pemerintah atau operator sarana/prasarana transportasi yang lalai dalam melaksanakan tugas atau tidak mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku.

KETIGA : Instruksi ini agar dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab

KEEMPAT : Instruksi ini mulai berlaku pada tanggal dikeluarkan.

Dikeluarkan di : JAKARTA

Pada tanggal : 27 Pebruari

2007

MENTERI PERHUBUNGAN

ttd

M. HATTA RAJASA