

DAFTAR PUSTAKA

- Atik, dan Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan *citizen's charter* dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Arikunto, S. 2010. Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta
- Moenir, A. S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif DAN R&D (cetakan ke- 14). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata. 2009. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Rosdakarya.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta Erlangga.
- Suryantini, Rini. 2001. *Sign and Signage System*, Arsitektur FTUI, Hal 5.
- Wijaya, Tony. 2011. Manajemen Kualitas Jasa, Jakarta: PT Indeks.
- Biyantara. 2016. "Peran Bagian *Customer Service* PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Dalam Menunjang Pariwisata di Yogyakarta". Tugas Akhir. Yogyakarta: DIII Kepariwisata, Universitas Gadjah Mada.
- Della Putri, Rizkita. 2016. "Urgensi Divisi Pusat Informasi Dalam Pengoperasian Sistem Kerja Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta". Tugas Akhir. Yogyakarta: DIII Kepariwisata, Universitas Gadjah Mada.
- Sarah, Ardilla. 2016. "Tugas *Customer Service Operational* PT. Garuda Angkasa Dalam Menangani Penumpang Irregularity Flight Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan". Tugas Akhir. Yogyakarta: DIII Kepariwisata, Universitas Gadjah Mada.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan.

UU Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

UU Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

UU Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Website:

Dinas Pariwisata DIY. 2016. Buku Statistik Kepariwisataaan DIY. <https://visitingjogja.com/downloads/Buku%20Statistik%20Kepariwisataaan%20DIY%202016.pdf>, diakses 5 Februari 2018. 15.00 WIB

PT. Angkasa Pura. 2018. Sejarah, Profil, Visi & Misi PT. Angkasa Pura I (Persero). <https://www.ap1.co.id/id>, diakses 8 Februari 2018. 19.00 WIB

Universitas Negeri Malik Ibrahim. 2018. Signage. http://etheses.uin-malang.ac.id/2236/6/08410099_Bab_2.pdf, diakses 16 Februari 2018. 12.00 WIB

Telkom University. 2018. Persepsi Penerapan Singage. <http://studylibid.com/doc/1178473/r050845-penerapan-signage>, diakses 20 Februari 2018. 19.00 WIB

Universitas Lampung. 2018. Tugas Akhir <http://digilib.unila.ac.id/10480/25/BAB%20II.pdf>, diakses 28 Februari 2018. 20.00 WIB