

DAFTAR PUSTAKA

- BAPPEDA Kepulauan Riau. 2016. Sektor Pariwisata. (Online), <http://bappeda.kepriprov.go.id/index.php/data-informasi/potensi-daerah/47-potensi-daerah/207-sektor-pariwisata>, diakses 15 Maret 2018
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kepulauan Riau. 2017. <https://kepri.bps.go.id>, diakses 5 Mei 2018
- Buku Panduan Pribadi milik PT Angkasa Pura II *Standar Pelayanan Airport Services*. 2016. Jakarta: PT Angkasa Pura II
- Buku Panduan Pribadi milik PT Angkasa Pura II *Standard Operating Procedures Customer Services*. 2016. Tanjungpinang: PT Angkasa Pura II
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. 2018. *Data Bandar Udara*. [http://hubud.dephub.go.id/?id=bandar udara/index](http://hubud.dephub.go.id/?id=bandar%20udara/index), diakses 5 April 2018
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management.
- Ibrahim. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Ikhwati, Romadhoni N. 2014. *Pengembangan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Bagian Dari Layanan Prima (Service Excellence) Studi Pada Layanan Informasi Pelanggan "Information Mobile" PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Indonesia-Tourism.com. *Riau Archipelago Tourism Map*. 2018. <http://indonesia-tourism.com/riau-archipelago/map.html>, diakses 5 Mei 2018
- Kemenparekraf. 2013. *Neraca Satelit Pariwisata Nasional (Nesparnas) 2013*. Pusat Data dan Informasi. Jakarta.
- Pitana, I Gde. dan Surya Diarta, I Ketut. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- PT Angkasa Pura II. 2018. *Sejarah Perusahaan*. <http://www.angkasapura2.co.id/tentang/sejarah>, diakses 5 April 2018
- PT Angkasa Pura II. Surat Keputusan Tentang Standar Pelayanan Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang Tahun 2018

PT Angkasa Pura II. Buku Standardisasi Pelayanan *Airport Services* Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang Tahun 2016

Punaji, Setyosari. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana

Putri, Rizkita D. 2016. *Urgensi Divisi Pusat Informasi Dalam Pengoperasian Sistem Kerja Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada

Saleh, A. Muwafik, 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Saputri, Nurmalia D. 2017. *Prosedur Pelayanan Pusat Informasi Dalam Melayani Pengunjung Di Bandar Udara Tjilik Riwut, Palangka Raya*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-14). Bandung: Alfabeta

_____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-17. Bandung: Alfabeta

Sukmadinata, Nana Syaodih. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Suryana. 2010. *Metode Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: UPI

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran (Edisi ke-3)*. Yogyakarta: ANDI

_____. 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset

_____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.