

## DAFTAR PUSTAKA

Riyanto, Aldi.2016. *Peranan Customer Service Dalam Melaksanakan Pelayanan Di Bank Papua Cabang Surabaya*. Perbanas Surabaya.

Nurfitasari, Rian Putri.2014. *Peran Customer Service dalam meningkatkan pelayanan terhadap penumpang di stasiun besar Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Negoro, Sherly Hindra.2014. *Customer Service dan Citra Perusahaan*. Semarang: Universitas Diponogoro.

Yoeti, Oka A.1989. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa

Reference by Mill.2000: *Accessibilities of the tourist Destination*.

PT.(Persero) Angkasa Pura I. 2006. *Standard Operating Procedure (SOP*. Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Sulasih, Titi 2008. *Peran bagian Informasi PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara International Juanda dalam menunjang pariwisata di Jawa Timur*. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

PT. Angkasa Pura 1 (Persero) 2005. *Bandar Udara Juanda Sebagai Gerbang Utama Propinsi Jawa Timur*. PT.(Persero) Angkasa Pura I Surabaya.

<https://www.ap1.co.id/id/about/our-history> Selasa 17 Maret 2018 jam 15.40

[https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar\\_Udara\\_Internasional\\_Juanda](https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_Udara_Internasional_Juanda) Selasa 17

Maret 2018 jam 16.00