

DAFTAR PUSTAKA

- . 2011. *Buku Profil Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.*
- Astuti, I.P., 2018, “Strategi Peningkatan Fungsi Bagian Informasi terhadap Pelayanan Jasa Bandara Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.” *Tugas Akhir.* D3 Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Astuti, Rini., 2017, “Strategi Kualitas Kinerja *Customer Service* pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang International Airport.” *Karya Tulis Ilmiah.* D3 Pariwisata, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram.
- Biyantara., 2016, “Peran Bagian *Customer Service* PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam Menunjang Pariwisata di Yogyakarta.” *Tugas Akhir.* D3 Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Ibrahim. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta
- Kasmir., 2004. *Etika Customer Service.* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kridalaksana, Harimurti. 2008. *Kamus Linguistik.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Moh Nazir, 2011. *Metode Penelitian.* Cetakan 6. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja
- Nazir. 2008. *Metode Penelitian.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nuraini, Shinta and Tuhana., 2017. “Tanggung Jawab Keperdataan dalam Penyelenggaraan Pengangkutan Udara atas Keterlambatan Jadwal Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan”, *Privat Low.* Januari-Juni, Vol. V, No.1
- Pasaribu, T.M., 2015. “Komunikasi Customer Service dalam Melayani Pengguna Jasa Bandara (Studi Deskriptif Kualitatif Customer Service Bandara Internasional Kualanamu dalam Melayani Wisatawan Asing dan Wisatawan Domestik)”
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan.
- PT. Angkasa Pura. 2018. Logo PT. Angkasa Pura I(Persero). <https://www.ap1.co.id/id>, diakses 2 Februari 2019. 20.00 WIB

- PT. Angkasa Pura. 2018. Sejarah, Profil, Visi & Misi PT. Angkasa Pura I(Persero). <https://www.ap1.co.id/id>, diakses 2 Februari 2019. 20.00 WIB
- Setiani, Baiq., 2016. “Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan sebagai Penyedia Jasa Penerbangan kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan”. *Hukum Novelty*. Februari, Vol. 7, No. 3
- Siburian, D.H., 2017, “Peran *Customer Service* PT. Angkasa Pura II dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang.” *Tugas Akhir*. D3 Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara Medan.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sukmadinata. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Bisnisedisi ke-3*, Andi, Yogyakarta
- Ulvian, Anisa., 2018, “Kualitas Pelayanan *Customer Service* PT Angkasa Pura I (Persero) dalam Memberikan Informasi kepada Pengguna Jasa Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.” *Tugas Akhir*. D3 Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Yogyakarta Adisutjipto Airport Map. 2019. Maps Bandara Adisutjipto. <https://www.google.co.id/maps>, diakses 2 Februari 2019.19.37 WIB