

## DAFTAR PUSTAKA

- Firmansyah, Maulana. 2016. *Prosedur Operasional Standar Customer service di Bandar Udara Internasional Juanda. Tugas Akhir*. Program Studi D3 Pariwisata, Yogyakarta: Fakultas Sekolah Vokasi UGM.
- Jessyca, Priscilla. 2013. *Pendapatan asli daerah (PAD) Kota Yogyakarta ada tahun 2010. Thesis Prodi Magister Manajemen UGM*. Diakses pada tanggal 10 Desember 2018.
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Lovelock, Christoper H. 1992. *Prinsip pelayanan dalam Managing Service: Marketing, Operations, and Humas Resources*. Jakarta: PT Indeks.
- Putri, Rian. 2014. *Peran Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Penumpang di Stasiun Besar Yogyakarta. Tugas Akhir*. Program Studi D3 Pariwisata, Yogyakarta: Fakultas Sekolah Vokasi UGM.
- Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Sulasih, Titi 2008. *Peran Bagian Informasi PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara International Juanda dalam menunjang pariwisata di Jawa Timur. Tugas Akhir*. D3 Usaha Perjalanan Wisata, Sastra dan Seni Rupa, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Sumbi, Ganis. 2017. *Tugas dan Tanggung Jawab Customer service dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan di Stasiun Kutoarjo. Tugas Akhir*. Program Studi D3 Pariwisata, Yogyakarta: Fakultas Sekolah Vokasi UGM.
- Sugiyono, 2014. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- <http://www.gembiralokazoo.com>. *Sejarah Gembira Loka Zoo*. Diakses pada tanggal 10 Januari 2019
- <http://www.googlemaps.com>. *Peta Lokasi Gembira Loka Zoo Yogyakarta*. Diakses pada tanggal 14 April 2019.