

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Yuliana. 2010. *Pengertian Customer Care*
<https://marketing.co.id/care-dan-service-bedakah/> diakses 5 Mei 2019
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar pelayanan Publik UU no 25 tahun 2009*. Gramedia: Jakarta
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2003. Keputusan Menpan nomor 63 tahun 2003 tentang pelayanan umum. Di akses melalui
https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf
pada 20 Mei 2019
- L. J, Moleong. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosda Karya
- Maxwell, John C. 1990. *Pengertian Difabel*
<http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-difabel-dan-disabilitas/>
diakses 3 Mei 2019
- Moleong. 2012. *Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nufianti, Nurulia. 2016. Pemenuhan Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus Angkutan Kereta API DAOP VIII Gubeng Surabaya Perspektif Pasal 54 Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 dan Masalah. *Skripsi*. Malang. Jurusan Hukum Bisnis Syariah Universitas Islam Negeri Malang.
- Nur Kholis, Reefani. 2013. *Panduan Anak Berkebutuhan Khusus*. Yogyakarta: Imperium
- Priyambodo, Doni Aji. 2018. Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Dalam Pelayanan Transportasi di Kota Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta. Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Indonesia.
- PT. Angkasa Pura. 2019. Sejarah, Profil, Visi & Misi PT. Angkasa Pura I (Persero). <https://www.ap1.co.id/id>
- Punaji, Setyosari. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana
- Rahayu. 2013. *Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta*.

Sulastri, Andi. 2014. Tinjauan Hukum Terhadap Penyediaan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Makassar. *Skripsi*. Makassar. Program Studi Ilmu Hukum Universitas Hasanuddin Makassar.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta

Undang Undang Tentang *Penyandang Disabilitas*
pug-pupr.pu.go.id/_uploads/PP/UU.%20No.%208%20Th.%202016.pdf
diakses 5 Mei 2019

Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang *Penerbangan* Pasal 239
<https://aturan-penerbangan-bai-penyandang-disabilitas/> diakses 16 Mei 2019