

## Daftar Pustaka

- Afriani, Nurul., 2012, “Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan oleh Instansi Pemasaran dan Humas Rumah Sakit Umum Fatmawati” *Skripsi* Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia
- Asri, Nadiyah Dewanti Asri., 2018, “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Informasi Bagi Wisatawan Tentang Pariwisata Kepulauan Riau: Studi Pada Unit Informasi PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah *Tugas Akhir* Kepariwisataaan, Universitas Gadjah Mada
- Buku Rekapitulasi milik PT Angkasa Pura I Pelayanan Informasi dan Keluhan Pengguna Jasa. 2018. Jakarta: PT Angkasa Pura I
- Data Statistik Kepariwisataaan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). 2016. <https://visitingjogja.com/downloads/Buku%20Statistik%20Kepariwisataaan%20DIY%202016.pdf> diakses pada 20 April 2019
- Data Statistik Kepariwisataaan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). 2017. <https://visitingjogja.com/downloads/Buku-Statistik-Kepariwisataaan-DI-Yogyakarta-tahun-2017> diakses pada 20 April 2019
- Kuswati, Yeni., 2011, “Sistem Inventory Dan Rekap Pelanggan Speedy di PT Abdhitama Multi Usaha Global Yogyakarta” *Tugas Akhir* Manajemen Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek) Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat: Depok.
- Pradana, Ayu., 2017. “Peran Unit Lost And Found dalam Menangani Kehilangan Bagasi Penumpang Maskapai Silk Air Oleh Pt. Jasa Angkasa Semesta Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta” *Tugas Akhir* Kepariwisataaan, Universitas Gadjah Mada
- PT Angkasa Pura I (Persero). 2018. <https://ap1.co.id/id>, diakses pada tanggal 30 Maret 2019
- Punaji, Setyosari. 2010. Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan. Jakarta: Kencana
- Sitanggang, Abnertus Christoper., 2017, “Pengaruh penanganan keluhan Pada Kepuasan konsumen di Hotel Grand Prababandar Lampung” *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Cetakan ke-14). Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Syabahna, Donny., 2016, “Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman” *Skripsi Pendidikan Ekonomi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Ulvian, Anisa., 2015, “Kualitas Pelayanan Customer Service Pt Angkasa Pura I (persero) Dalam Memberikan Informasi Kepada Pengguna Jasa Bandara International Adisutjipto Yogyakarta” *Tugas Akhir Kepariwisata*, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada
- Utomo, Deddy., 2014, “Sistem Informasi Absensi Pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman” *Tugas Akhir Ilmu Komunikasi dan Sistem Informasi*, Universitas Gadjah Mada
- Wicaksono, Mudjaedi, Anggraeni dan Devi. 2014. <https://fti.uajy.ac.id/sentika/publikasi/makalah/2014/%2836%29.pdf> diakses pada tanggal 30 April 2019
- Yazdi, Ratminto., 2015, “Strategi Pemasaran Sistem Informasi Dalam Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (si Upik) Kota Yogyakarta” *Skripsi Administrasi Publik*, Universitas Gadjah Mada