

DAFTAR PUSTAKA

- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta. Laksana.
- KBBI daring <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> diakses pada 18 September 2019 jam 19:45.
- Larasati, Liana. 2018. “Prosedur Pelayanan *Handling Complaint* oleh *Costumer Service* di Stasiun Besar Lempuyangan”. Tugas Akhir. Yogyakarta: Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek) Edisi Pertama*. Penerbit Salemba Empat: Depok.
- Moenir, A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moh Nazir, 2011. *Metode Penelitian*. Cetakan 6. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Nurmalasari, Nesa Smara. 2015. “*Standart Operational Procedure* Pelayanan *Waiter* dan *Waitress* di restoran Chandra Puri Artha Hotel dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu”. Tugas Akhir. Yogyakarta: Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif nomor 4 tahun 2014 tentang standart usaha jasa pariwisata
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta.
- Septian, Rahadi. 2018. “Prosedur Pelayanan *Airport Service* untuk *Guest Arrival* dan *Guest Departure* oleh Operasional Panorama Destination Yogyakarta”. Tugas Akhir. Yogyakarta: Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya
- Ulvian, Anisa. 2018. “Kualitas Pelayanan *Costumer Service* PT ANGKASA PURA I (PERSERO) dalam Memberikan Informasi Kepada Pengguna Jasa Bandara International Adisutjipto Yogyakarta.” Tugas Akhir. Yogyakarta : Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.
- UU Republik Indonesia nomor 10 tahun 2009 tentang pariwisata.