

DAFTAR PUSTAKA

- PT Angkasa Pura I, *Sejarah PT Angkasa Pura I*, <https://ap1.co.id/id/about/our-history>, diakses pada tanggal 01 September 2019.
- Guideline Book Customer Care Airport Standard Manual*. PT. Angkasa Pura 1 (Persero). 2019
- Badan Pusat Statistik DIY, “*Perkembangan Pariwisata 2019*”, <https://yogyakarta.bps.go.id/pressrelease/2019/04/01/909/perkembangan-pariwisata-februari-2019.html>, diakses pada tanggal 01 September 2019.
- Putera, Andri Donnal. Adistjipto Bandara Paling Crowded Dengan Kapasitas Terbatas. <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/01/27/124943526/adistjipto-bandara-paling-crowded-dengan-kapasitas-terbatas> di akses pada 04 April 2020
- Nguyen, T., Sherif, J & Newby, M. 2007. Strategies for successful CRM implementation. *Information Management & Computer Security*. 15 (2): 102-115
- Xu, M. X & Walton, J. 2005. Gaining customer knowledge through analytical CRM. *Industrial Management & Data Systems*. 105 (7): 955-971.
- Hardjono, Budiono & Lai Po San. 2017. Customer Relationship Management Implementation and its Implication to Customer Loyalty in Hospitality Industry. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 8 (1) 2017, 92-10 <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/viewFile/10414/6445>
- Zikmund, W. G., McLeod Jr., R & Gilbert, F. W. 2003. *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. New Jersey: Wiley.

- L. J, Moleong. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosda Karya
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. https://www.academia.edu/5923222/Resume_Buku_penelitian_Kualitatif_Prof._Sugiyono di akses pada 04 April 2020
- Ratnasari, Ayu., 2019, “Analisis Penerapan Layanan *Customer Care* Terhadap Penyandang Disabilitas Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.” *Tugas Akhir*. D3 Pariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Yasfi, Zaqiah., 2018, “ Strategi *Customer Relationship Management* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 6 Yogyakarta Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api.” *Skripsi*. Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.
- Ikhwati, Nurul Romadhoni., 2014, “Pengembangan *Customer Relationship Management* (CRM) Sebagai Bagian Dari Layanan Prima (*Service Excellence*) Studi Kasus Pada Layanan Informasi Pelanggan Melalui “*Information Mobile*” PT. Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.” *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Gadjah Mada.
- Amin, Fatikhah Astri., 2013, “ Pemanfaatan Media Sosial Dalam Praktik *Customer Care* (Studi Kasus PT. PLN (Persero) Dalam Menangani Komplain dari Pelanggan Periode Januari – Maret 2013)”. *Skripsi*. FISIP. Universitas Gadjah Mada
- Buttle, Francis. 2009. *Customer Relation Management Concepts and Technologies*. 2nd Edition. Oxford: Butterworth-Heinemann.