

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, D.F, 2019, “Analisis Yuridis Batas Usia Anak Sebagai Penumpang Tanpa Pendamping Dalam Pengangkutan Udara Niaga” Jurnal Hukum. S1 Ilmu Hukum, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya.
- Biyantara, 2016, “Peran *Customer Service* PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta Dalam Menunjang Pariwisata di Yogyakarta” Tugas Akhir. D3 Pariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Lie, A., 2018. *Fasilitas & Pelayanan Angkutan Udara Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus*. Jakarta: Obudsman Republik Indonesia.
- Moleong, Lexy J., 2012. *Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Prasetyowati., 2017, “Prosedur Penangan Penumpang dengan Perhatian Khusus (*Special Passenger*) Di PT. Garuda Angkasa Bandara Internasional Adiseotjipto Yogyakarta” Tugas Akhir. STTKD Yogyakarta.
- Rahmayanty, N., 2010. *Manajemen Pelayanan Prima : mencegah pembelotan dan Customer Loyalty*. Yogyakarta : Grha Ilmu.
- Saputra, D. I, 2018, “Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Di PT. Dhuha Nur Wisata ” Skripsi. S1 Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi , Universitas Islam Negeri Sunan Ampel , Surabaya.

## SUMBER INTERNET

- Badan Pusat Statistik, 2018. Statistik Transportasi Udara 2018, dari [https://www.bps.go.id/publication/2019/11/27/2ee66ee6da342041f1901fb0/st\\_atistik-transportasi--udara--2018.html](https://www.bps.go.id/publication/2019/11/27/2ee66ee6da342041f1901fb0/st_atistik-transportasi--udara--2018.html), diakses tanggal 24 Februari 2020.
- Badan Pusat Statistik, 2019. Jumlah Kunjungan wisman ke Indonesia Desember 2019 mencapai 1,38 kunjungan 2019, dari <https://www.bps.go.id/pressrelease/2020/02/03/1711/jumlah-kunjungan-wisman-ke-indonesia-desember-2019-mencapai-1-38-juta-kunjungan-.html> diakses tanggal 24 Februari 2020.
- Kasmir, 2005. Pengertian *Customer Service*, dari <https://www.pelajaran.co.id/2018/04/pengertian-customer-service-fungsi-tugas-etika-dan-syarat-customer-service> diakses tanggal 20 Februari 2020.
- Peraturan Menteri Perhubungan RI nomor 185, bab VI pasal 42 ayat 4 dan 5, 2015,  
Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Jakarta : Peraturan Menteri Perhubungan RI, diakses dari [http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM\\_185\\_TAHUN\\_2015.pdf](http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_185_TAHUN_2015.pdf)
- Peraturan Menteri Perhubungan RI nomor 185, pasal 1 nomor 6, 2015,  
Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Jakarta : Peraturan Menteri Perhubungan RI, diakses dari [http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM\\_185\\_TAHUN\\_2015.pdf](http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_185_TAHUN_2015.pdf)
- PT Angkasa Pura I, 2020. Sejarah, Profil, Visi & Misi PT Angkasa Pura I (Persero).  
<https://ap1.co.id/id>