

DAFTAR PUSTAKA

- Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Amaliyah, U. 2019. "Tinjauan Atas Prosedur Penagihan Piutang Usaha pada PT Trengginas Jaya Bandung. *Doctoral Dissertation*. Universitas Komputer Indonesia. Bandung.
- Azzahro, F. F. dan Akpelni, A. R. P.B. 2019. "Upaya Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Tanjung Pinang dalam Peningkatan Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar." *Jurnal*. Politeknik Bumi Akpelni.
- Bilisaanika, H. N. F. 2019. "Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bandara Adi Soemarmo Boyolali." *Tugas Akhir*. Diploma III Usaha Perjalanan Bisnis. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Dewi, E. K. 2016. "Pelaksanaan Service excellent Oleh Customer Service pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya." *Doctoral dissertation*. STIE Perbanas. Surabaya..
- Kasmir. 2007 : 181. *Buku Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2005 : 182. *Buku Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Natio, N. 2014. "Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia di Sentra Industri Sanitair Kelurahan Karangbesuki Kecamatan Sukun Malang." *Doctoral Dissertation*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Jawa Timur.
- Nurtaningsih, Y. 2018. "Prosedur Petugas *Lost and Found* PT JAS untuk Maskapai Sriwijaya Group dalam Menangani Kasus di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta." *Tugas Akhir*. Diploma III Pariwisata. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Pendi, P. 2016. *Kupas Tuntas Penerbangan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Permatasari, R. C. 2017. Penerapan Konsep Airport Mall pada Bandara: Studi Kasus Bandara Kuala Namu Medan Sumatera Utara. *Narada*, 4(3), 345-359.
- Pradana, R. A. 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*. Diploma III Kepariwisata. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.

- Rahmadani, J. 2019. "Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Atas Penjualan Tunai dan Kredit pada PT Jaya Safira Propertindo." *Doctoral Dissertation*. Politeknik NSC. Surabaya.
- Rahman, T. 2007. *Bandara Udara Pengenalan dan Perancangan Geometrik Runway, Taxiway, dan Apron*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rianti, N. 2015. "Prosedur *Lost and Found* pada Perusahaan Penerbangan *Malaysia Airlines* di *Kualanamu International Airport*." *Tugas Akhir*. Diploma III Pariwisata. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Roelyanti, M. V., Rahayu, Y. S., & Romadhani, R. E. W. 2016. Strategi Komunikasi Pelayanan *Customer Service* kepada Penumpang Wisatawan Asing dan Domestik di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. *Jurnal Flight Attendant*, 3(1), 17-25.
- Siburian, D. H. 2017. "Peran *Customer Service* PT Angkasa Pura II dalam Meningkatkan Pelayanan di Bandara Internasional Kualanamu Deli Serdang." *Tugas Akhir*. Diploma III Perjalanan Wisata. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Sudibyo, D., Handoyo, S. 2011. *Aviapedia: Ensiklopedia Umum Penerbangan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Umar, H. 2014. "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan *Low Cost Carrier*." *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 1(2), 127-138.
- Dokumen PT Angkasa Pura I (Persero). 2020. Nomor: KEP.DU.128/OM.01.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Sumber dari Internet:

- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. dari https://www.bappenas.go.id/files/4215/9236/1094/ND_269_Penyampaian_Laporan_Perkembangan_Ekonomi_Indonesia_dan_Dunia_untuk_Triwulan_I_Tahun_2020.pdf diakses pada tanggal 18 Januari 2021.
- Balitbanghub. 2020. Pandemi COVID-19 Dampak Sektor Penerbangan. dari <https://balitbanghub.dephub.go.id/file/355> diakses pada tanggal 12 Januari 2021.
- Bandara Soekarno Hatta. 2015. Arti Istilah-istilah Asing dalam Dunia Penerbangan. dari <http://bandarasoekarnohatta.com/arti-istilah-istilah-asing-dalam-dunia-penerbangan.info> diakses pada tanggal 08 Juni 2021.

- Djumrianti, D. 2019. Hospitaliti dalam Teknologi Pelayanan Prima *Versus Customer Service Officers*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/h5v9d>
- PT Angkasa Pura. 2021. Sejarah, Profil, Logo, Visi, Misi, dan Nilai PT Angkasa Pura I (Persero). dari <https://ap1.co.id/id> diakses pada tanggal 05 Maret 2021.
- PT Angkasa Pura. 2021. Barang Tertinggal di Bandara AP II Lebih Pasti dan Cepat Ditemukan. dari <https://ap1.co.id/id> diakses pada tanggal 10 Mei 2021.
- PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto Yogyakarta. dari <https://adisutjipto-airport.co.id/id> diakses pada tanggal 05 Maret 2021.
- Sejarah PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto Yogyakarta. dari <http://repository.ums.ac.id/bitstream/handle/123456789/21308/6.%20BAB%20II.pdf> diakses tanggal 05 Maret 2021.
- Terminal Penumpang Bandara. dari <http://e-journal.uajy.ac.id/5710/3/TA213275.pdf> diakses pada tanggal 08 Juni 2021.
- Tiket Tur Indo. 2016. Beberapa Istilah yang Biasa di Bandara. dari <https://tiketturindo.com/blog/index.php/2016/03/01/beberapa-istilah-yang-biasa-di-bandara-boarding-delay-flight-number-jadwal-pesawat/> diakses pada tanggal 08 Juni 2021.
- World Health Organizations (WHO), *Coronavirus disease (COVID-19)*. dari <https://www.who.int/emergencies/diseases/novelcoronavirus-2019> diakses pada tanggal 20 Januari 2021.