

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwiyo, Anton., 1997. *Mendahulukan Pelanggan*. Jakarta : Pradnya Paramita.
- Kasmir., 2004. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Nor Khotimah, Ferita., 2014, "Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Penumpang di Stasiun Besar Yogyakarta." *Tugas Akhir*. D3 Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Nurhadi, Wahyono., 2002. *Keprofesionalan Pelayanan Sebagai Modal Untuk Menarik Wisatawan*. Surakarta : CV. Romiz Aisy.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.70 Tahun 2001 tentang *Kebandarudaraan*.
- Putri, Dwi., 2005, "Peranan Departemen Customer Service Dalam Pelayanan Konsumen Yang Dapat Menciptakan Citra Positif Perusahaan." *Tugas Akhir*. D3 Usaha Perjalanan Wisata, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung.
- Putri Nurfitasari, Rian., 2012, "Peran Customer Service Officer Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Customer di Cipaganti Otojasa Yogyakarta." *Tugas Akhir*. D3 Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Prastyowati, Sylvia., 2010, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Citra Perusahaan." *Skripsi*. S1 Ilmu Komunikasi, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.



**Sulasih, Titi., 2008, "Peran Bagian Informasi PT. (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya Dalam Menunjang Pariwisata di Jawa Timur." *Tugas Akhir*. D3 Usaha Perjalanan Wisata, Sastra dan Seni Rupa, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.**

**Tjiptono, Fandy., dan Anastasia Diana (Eds). 2003. *Total Quality Manajemen (re.ed)*. Yogyakarta : Andi.**

**Yoeti, Oka A., 1989. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta : Pradnya Paramita.**



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Peran Bagian Customer Service PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Dalam Menunjang Pariwisata di Yogyakarta**  
BIYANTARA, Elisa Dwi Rohani, S.E., M.Sc.

Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

## **PUSTAKA LAMAN**

<http://www.angkasapura1.co.id>.

<http://www.adisutjipto-airport.co.id>.