

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilina, A. 2020. “Strategi Pelayanan *Customer Service* Taman Wisata Candi Prambanan dalam Melakukan Pencegahan Terkait Kasus Pandemi Virus Corona”, *Tugas Akhir*, Program Studi DIII Pariwisata, Sekolah Vokasi UGM.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Margono, S. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Nazir, M. 2014. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- PT Angkasa Pura I (Persero). 2020. *Angkasa Pura Airports New Nomal Protocol*.
- PT Angkasa Pura I (Persero). 2021. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adi Sutjipto Yogyakarta.
- PT Angkasa Pura I (Persero). 2021. Laporan *Airport Services & Hospitality Adisutjipto International Airport* Desember 2020.
- PT Angkasa Pura I (Persero). 2021. Prosedur Mutu *Airport Operation & Services Department* tentang Tugas *Customer Service*.
- PT Angkasa Pura I (Persero). 2021. Prosedur Mutu *Airport Operation & Services Department* tentang Tugas *Customer Service*.
- Ratnasari, A. 2019. “Analisis Penerapan Layanan *Customer Care* Terhadap Penyandang Disabilitas Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta” , *Tugas Akhir*, Program Studi DIII Pariwisata, Sekolah Vokasi UGM.
- Ulvian, A. 2018. “Kualitas Pelayanan *Customer Service* PT. Angkasa Pura I (PERSERO) Dalam Memberikan Informasi Kepada Pengguna jasa bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta”, *Tugas Akhir*, Program Studi DIII Pariwisata, Sekolah Vokasi UGM.

Website :

Albi Anggito & Johan Setiawan. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. <https://books.google.co.id/books?id=59V8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>, diakses 13 April 2021.

Badan Pusat Statistik. Jumlah kunjungan wisman ke Indonesia September 2020. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2020/11/02/1720/jumlah-kunjungan-wisman-ke-indonesia-september-2020-mencapai-153-50-ribu-kunjungan.html>, diakses 30 Maret 2021.

Badan Pusat Statistik. Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2019. <https://www.bps.go.id/publication/2020/06/26/94ceb011540bd0cd73e3474c/statistik-kunjungan-wisatawan-mancanegara-2019.html>, diakses 30 Maret 2021.

Husaini. 2000. Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara. [http://eprints.walisongo.ac.id/416/2/083711015\\_Bab3.pdf](http://eprints.walisongo.ac.id/416/2/083711015_Bab3.pdf), diakses 24 April 2021.

International Civil Aviation Organization. 2020. 1.5 Billion Fewer International Air Travellers This Year According To Latest ICAO Forecast. <https://www.icao.int/Newsroom/Pages/Billion-fewer-international-air-travellers-this-year-according-to-latest-ICAO-forecast.aspx>, diakses 20 Februari 2021.

Kasmir. 2005. Etika Customer Service. Jakarta : Raja Grafindo Persada. <https://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-indikator.html>, diakses 14 April 2021.

Kemendes. Vaksin Covid-19 Belum Ditemukan, Pemerintah Siapkan Skenario *New Normal*. <https://www.kemkes.go.id/article/view/20052900001/vaksin-Covid-19-belum-ditemukan-pemerintah-siapkan-skenario-new-normal.html>, diakses 5 April 2021.

Kemenparekraf. Statistik kunjungan wisman mancanegara 2020. <https://www.kemenparekraf.go.id/statistik-wisatawan-mancanegara/Statistik-Kunjungan-Wisatawan-Mancanegara-2020>, diakses 16 Februari 2021.

Komite Penanganan COVID-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional. Analisis data COVID-19 Indonesia (Update Per 23 Mei 2021). <https://covid19.go.id/p/berita/analisis-data-covid-19-indonesia-update-23-mei-2021>, diakses 20 Februari 2021.

- PT Angkasa Pura I (Persero). 2021. Tentang Kami. <https://ap1.co.id/id>, diakses 24 Februari 2021.
- Raco, J. 2018. Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya. <https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>, diakses 14 April 2021.
- Wildan, M. 2020. Dampak Corona, Sektor Penerbangan Domestik Kehilangan Pendapatan Rp 207 miliar. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20200417/9/1228562/dampak-corona-sektor-penerbangan-domestik-kehilangan-pendapatan-rp207-miliar>, diakses 20 Februari 2021.
- World Health Organization. Corona Virus Disease (COVID-19). <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-coronaviruses>, diakses 16 Februari 2021.
- Yoga. (2017). *Customer Service* - Pengertian, Tugas, Syarat, Ciri, Dasar, Prinsip, Makna, Para Ahli. <https://www.gurupendidikan.co.id/customer-service/>, diakses 13 April 2021.