

REFERENCES

- Achyani, T. F., Gana, F., & Kase, P. (2015). Efektivitas Hubungan Kerja Komisioner dengan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik* , 19, 47.
- Angelova, B. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* , 236.
- Angkasa Pura Airports. (2020). *Angkasa Pura Airports Andalkan Teknologi Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru* . Retrieved March 8, 2021 from Angkasa Pura Airports: <https://ap1.co.id/id/information/news/detail/angkasa-pura-airports-andalkan-teknologi-pada-masa-adaptasi-kebiasaan-baru>
- Angkasa Pura. (2020). *Bandara Internasional Yogyakarta Akan Beroperasi Penuh Pada 29 Maret 2020*. Retrieved May 26, 2020 from Angkasa Pura : <https://ap1.co.id/id/information/news/detail/bandara-internasional-yogyakarta-akan-beroperasi-penuh-pada-29-maret-2020>
- Angkasa Pura 1. (2017). *Laporan Tahunan 2017*. Retrieved April 11, 2021 from Angkasa Pura 1: [https://ap1.co.id/contents/file/486-AR_2017_Angkasa_Pura_\(3_Mei_2018\)_LR3.pdf](https://ap1.co.id/contents/file/486-AR_2017_Angkasa_Pura_(3_Mei_2018)_LR3.pdf)
- Angkasa Pura 1. (2020). *Minimalisir Penyebaran Covid-19, Angkasa Pura Airports Terapkan Layanan Customer Service Virtual di 12 Bandara*. Retrieved January 20, 2021 from Angkasa Pura 1: <https://ap1.co.id/id/information/news/detail/minimalisir-penyebaran-covid-19-angkasa-pura-airports-terapkan-layanan-customer-service-virtual-di-12-bandara>
- Angkasa Pura Airports. (2019). *Profil Bandara*. Retrieved May 23, 2021 from Angkasa Pura Airports: <https://seleksiya.ap1.co.id/profil-bandara>
- Bae, Y. (2012). *Three Essays on the Customer Satisfaction-Customer Loyalty Association*. Iowa Research Online .
- Bertot, J. C., Esteves, E., & Janowski, T. (2016). Digital Public Service Innovation: Framework Proposal . *Journal Public Administration* , 2.
- Biro Komunikasi dan Informasi Publik . (2018). *Menhub: Inovasi Dukung Peningkatan Pelayanan Sektor Transportasi*. Retrieved March 29, 2021 from Kementerian Perhubungan Republik Indonesia: <http://dephub.go.id/post/read/menhub--inovasi-dukung-peningkatan-pelayanan-sektor-transportasi>

- Biro Komunikasi dan Informasi Publik. (2012). *Pelayanan Publik Sektor Transportasi Harus Berinovasi*. Retrieved March 29, 2021 from Kementerian Perhubungan Republik Indonesia:
<http://dephub.go.id/welcome/readPost/pelayanan-publik-sektor-transportasi-harus-berinovasi-15055>
- Chairunnisa, Y., & Rachmawati, R. (2010). Kajian Penyediaan dan Pemanfaatan Pelayanan Transportasi Publik di Kota Bekasi. 164.
- CNN Indonesia. (2020). *Mengintip Teknologi AP 1 untuk Cegah Covid-19 di Bandara*. Retrieved January 5, 2021 from CNN Indonesia:
<https://www.cnnindonesia.com/internasional/20201031183333-299-564456/mengintip-teknologi-ap-i-untuk-cegah-covid-19-di-bandara>
- Dasgupta, P., & Serageldin, I. (2002). *Social Capital: A Multifaceted Perspective*. Washington DC: The World Bank.
- Daragahi, G. A. (2017). The Impact of Innovation on Customer Satisfaction: A Study of the Cosmetics Producer in Tehran. *International Review* .
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived of Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly* , 319.
- Dewi, C. P., & Lestari, E. (2017). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang Oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang. 2.
- Dewi, R. K. (2020). *Melihat YIA Kulon Progo yang disebut Jokowi sebagai Bandara Terbaik di Indonesia*. Retrieved May 23, 2021 from Kompas.com:
<https://www.kompas.com/tren/read/2020/08/28/170400365/melihat-yia-kulon-progo-yang-disebut-jokowi-sebagai-bandara-terbaik-di?page=all>
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (TAM) untuk menganalisis penerimaan terhadap sistem informasi perpustakaan. *Jurnal Iqra'* , 9, 10.
- Ferda, A., Benk, S., & Budak, T. (2011). The Acceptance of Tax Office Automation System (VEDOP) By Employees: Factorial Validation of Turkish Adapted Technology Acceptance Model (TAM) . *International Journal of Economics and Finance* , 107-116.

- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact on Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open* .
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS 3rd edition*. SAGE Publications.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Gaspersz, V. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- Gault, F. (2015). Measuring Innovation in All Sectors of the Economy. *UNU-Merit Working Paper Series* .
- Gie, T. L. (2000). *Ensiklopedia Administrasi* . Jakarta: Haji Masagung.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Ed. 9*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Harianjogja.com. (2020). *YIA Gunakan Virtual Customer Service untuk Cegah Corona*. Retrieved February 7, 2021 from HarianJogja.com: <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2020/03/30/514/1035523/yia-gunakan-virtual-customer-service-untuk-cegah-corona>
- Harta Tira, A. D., Wardana, I., & Setiawan, P. Y. (2016). Aplikasi Model TAM pada Penggunaan E-Newspaper di Kota Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* , 12.
- Idris, M. (2020). *5 Keistimewaan YIA yang Dibanggakan Jokowi Jadi Bandara Terbaik di RI*. Retrieved December 29, 2020 from Kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2020/08/29/141117826/5-keistimewaan-yia-yang-dibanggakan-jokowi-jadi-bandara-terbaik-di-ri?page=all#:~:text=YIA%20memiliki%20kapasitas%20yang%20dapat,6%20juta%20penumpang%20per%20tahun>.
- Indotelko. (2019). *AP 2 Dianggap Sebagai Pengelola Bandara yang Inovatif*. Retrieved February 7, 2021 from indotelko: <https://www.indotelko.com/read/1564189988/ap2-bandara-inovatif>
- Indotelko. (2020). *Cerita Inovasi Teknologi Bikin Pengelola Bandara Bertahan di Tengah Pandemi*. Retrieved February 7, 2021 from Indotelko: <https://www.indotelko.com/read/1604148151/cerita-pandemi>
- Jasfar, F. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor, Indonesia: Ghalia.

- Jogiyanto. (2008). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kamaludin, R. (2003). *Ekonomi Transportasi : Karakteristik, Teori, dan Kebijakan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, P. (2001). Manajemen Pemasaran di Indonesia. *Analisis* , 46.
- Kottler, P. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kuntadi. (2020). *Tak Ada Kontak Langsung, Bandara YIA Kulon Progo Gunakan Virtual Customer Service*. Retrieved March 22, 2021 from iNews.ID: [https://jateng.inews.id/berita/tak-ada-kontak-langsung-bandara-yia-kulonprogo-gunakan-virtual-customer-service#:~:text=%E2%80%9CLayanan%20virtual%20customer%20service%20ini,1%2F4%2F2020\).&text=Secara%20teknis%2C%20layanan%20ini%20sama,informasi%20dan%20komunikasi%20kepada%20pengunjung](https://jateng.inews.id/berita/tak-ada-kontak-langsung-bandara-yia-kulonprogo-gunakan-virtual-customer-service#:~:text=%E2%80%9CLayanan%20virtual%20customer%20service%20ini,1%2F4%2F2020).&text=Secara%20teknis%2C%20layanan%20ini%20sama,informasi%20dan%20komunikasi%20kepada%20pengunjung).
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia Journal of Law* , 579.
- Layungsari, Handayani, P. W., & Ruldeviyani, Y. (2015). Faktor-Faktor Penerimaan Individu dalam Implementasi TI di Pemerintah Kota Bogor . *Journal of Information System* , 11, 23.
- Lovelock, C., Widyantoro, A., Marianto, S., & Wright, L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat , 212.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Makdori, Y. (2020). *YIA Jadi Bandara Pertama di Indonesia yang Miliki Sistem Deteksi Gempa dan Tsunami*. Retrieved January 5, 2021 from Liputan 6: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4177907/yia-jadi-bandara-pertama-di-indonesia-yang-miliki-sistem-deteksi-gempa-dan-tsunami>
- Malhotra, N. (2009). *Basic Marketing Research*. Pearson.
- Media BUMN. (2020). *Terapkan Layanan Customer Service Virtual, Angkasa Pura I terus meminimalisir Penyebaran Covid-19*. Retrieved May 17, 2021 from Media BUMN: <https://mediabumn.com/terapkan-layanan-customer-service-virtual-angkasa-pura-i-terus-minimalisir-penyebaran-covid-19/>

- Media Digital Bisnis.com. (2020). *Angkasa Pura I Andalkan Teknologi pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru*. Retrieved March 8, 2021 from Bisnis.com: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20200817/98/1280040/angkasa-pura-i-andalkan-teknologi-pada-masa-adaptasi-kebiasaan-baru#:~:text=Angkasa%20Pura%20I%20Andalkan%20Teknologi%20pada%20Masa%20Adaptasi%20Kebiasaan%20Baru,-Adopsi%20Teknologi%20sebagai&text=Adapun%20teknologi%20yang%20di optimalkan%20dan,pass%20scanner%2C%20dan%20thermal%20scanner.>
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen* , 11, 266-267.
- Pasolong. (2008). *Faktor Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Andi.
- Pradana, R. S. (2020,). *Bisnis.com*. Retrieved February 8, 2021 from Antisipasi Corona, AP I Bikin Layanan Pelanggan Virtual: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20200401/98/1220641/antisipasi-corona-ap-i-bikin-layanan-pelanggan-virtual>
- Pratama, A. B. (2020). The Landscape of Public Service Innovation in Indonesia. *Innovation and Management Review* , 28.
- Priyatno, D. (2008). *Mandiri Belajar SPSS*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Rahadi, D. R., & Zainal. (2015). Analisis Technology Acceptance Model pada Industri Perbankan. *Jurnal Sistem Informasi* , 837-851.
- Rasyid, R. B. (2015). Kualitas Pelayanan Transportasi Publik. *Kebijakan dan Manajemen Publik* , 97.
- Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) area Manado. *Jurnal EMBA* , 301-310.
- Rahmat, T. (2019). The Influence of Perceived Ease of Use and Usefulness of The Academic Registration System on The Attitude of Using Online Study Plan Card (KRS). *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan* , 264.
- Ramdhani, G. (2018). *Deretan Alasan Kuat Yogyakarta Harus Segera Punya Bandara Baru*. Retrieved November 19, 2020 from Liputan 6: <https://www.liputan6.com/news/read/3241278/deretan-alasan-kuat-yogyakarta-harus-segera-punya-bandara-baru>

- Rigopoulus, G., & Askounis, D. (2007). A TAM Framework to Evaluate User's Perception Toward Online Electronic Payments. *Journal of Internet Banking and Commerce* , 12, 1-5.
- Robert F. Lusch, S. N. (2015). Service Innovation: A service-dominant Logic Perspective. *MIS Quarterly: Management Information System* , 155-175.
- Sa'ud, U. S. (2010). *Inovasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Samsara, L. (2013). Mirnasari, Rina Mei. 2013. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih. Universitas Airlangga. Volume 1. . *Kebijakan dan Manajemen Publik* , 9.
- Sari, M. A. (2014). Public Service Innovation in Regional Board of Investment and Integrated Services (BPMPT) at Kubu Raya Regency. *Jurnal Borneo Administrator* , 10, 218.
- Scherer, R., Tondeur, J., & Siddiq, F. (2018). The Technology Acceptance Model (TAM): A meta-analytic Structural Equation Modeling Approach to Explaining Teachers' Adoption of Digital Technology in Education. *Computers & Education*
- Sedamaryanti. (2002). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* . John Wiley & Sons Ltd.
- Setijaningrum, E. (2017). Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik. *Pusat Penerbitan dan Percetakan UNAIR* , 51.
- Setyawati, R. E. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, terhadap Behavioral Intention to use dengan attitude towards using sebagai variable intervening. *Jurnal Ekobis Dewantara* , 3.
- Subekti, S. (2017). Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta. *Warta Penelitian Perhubungan* , 278.
- Subekti, R. (2020). *Republika.co.id*. Retrieved January 26, 2021 from AP 1 Andalkan AOCC untuk Monitor Protokol Kesehatan:
<https://www.republika.co.id/berita/qd5kb2423/ap-i-andalkan-aocc-untuk-monitor-protokol-kesehatan>
- Sudijono, A. (2003). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaeman, E. R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Charly VHT Family Karaoke Cabang Garut). *Jurnal Manajemen* .
- Szymanski, D., & Henard, D. (2001). Customer Satisfaction: A Meta-Analysis of the Empirical Evidence. *Journal of the Academy of Marketing Science* .
- Tangke, N. (2004). Analisis Penerimaan Penerapan Teknik Audit Berbantuan Komputer (TABK) dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) pada Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) RI. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* .
- Tjiptono, F. (2009). Esensi dan Aplikasi. *Service Marketing* .
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* . Yogyakarta: Andi Offset.
- Toivonen, M., & Tuominen, T. (2009), Emergence of Innovations in Services, The Service Industries Journal, 29(7), hal 887–902.
- Tribun Jogja. (2020). *Virtual Customer Service Digunakan di Bandara Internasional Yogyakarta* . Retrieved February 25, 2021 from <https://tribunjogjatrans.com/2020/04/06/virtual-customer-service-digunakan-di-bandara-internasional-yogyakarta#:~:text=%E2%80%9CLayanan%20virtual%20customer%20service%20ini,Internasional%20Yogyakarta%20Agus%20Pandu%20Purnama.&text=Ia%20menjelaskan%2C%20teknis%20layanan%20ini,pelayanan%20customer%20service%20tatap%20muka>.
- Tyas, E. I., & Darma, E. S. (2017). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Enjoyment, dan Actual Usage Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi: Studi Empiris Pada Karyawan Bagian Akuntansi dan Keuangan Baitul Maal Wa Tamwil Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dan Sekitarnya. *Review Akuntansi dan Bisnis Indonesia* , 1, 25-35.

- Utami, C. W. (2017). *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia)*. Jakarta: Salemba Empat .
- Wibowo, A. E. (2017). Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention. *Jurnal Elektronik REKAMAN (Riset Ekonomi bidang Manajemen dan Akuntansi)* , 76.
- Wijana, E. P. (2020). *Beroperasi Penuh, Bandara YIA Kulon Progo Gunakan Virtual Customer Service*. Retrieved February 23, 2021 from SuaraJogja.ID: <https://jogja.suara.com/read/2020/03/29/182917/beroperasi-penuh-bandara-yia-kulon-progo-gunakan-virtual-customer-service?page=1>
- Yogyakarta International Airport. (2020). *Bandara Udara Internasional Yogyakarta Kulon Progo*. Retrieved January 26, 2021 from Bandara International Yogyakarta Lakukan Rangkaian Aksi Nyata Cegah Penyebaran Virus Corona: <https://yogyakarta-airport.co.id/id/berita/index/bandara-internasional-yogyakarta-lakukan-rangkaian-aksi-nyata-cegah-penyebaran-virus-corona-1>
- Zain, O., & Saidu, M. B. (2016). The Customers Satisfaction on Retailers' Brand Products: A Study on Selected Areas in Klang Valley. *Procedia Economics and Finance* , 35, 418-427.
- Zarkani, H. (2020). *BDK Banjarmasin Kementerian Agama*. Retrieved April 14, 2021 from Standar Pelayanan Publik: <https://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id/berita/standar-pelayanan-publik#:~:text=Adapun%20manfaat%20dari%20adanya%20standar,antara%20lain%20adalah%20sebagai%20berikut%20%3A&text=Meningkatkan%20mutu%20pelayanan.,yang%20terbaik%20bagi%20masyarakat%20pelanggannya.>