

## DAFTAR PUSTAKA

- Angkasa Pura II. (n.d.). Index | Angkasa Pura 2.  
<https://www.angkasapura2.co.id/id/news/event/pers/444-pt-angkasa-pura-ii-ubah-layanan-customer-assistant-di-19-bandara-dari-tatap-muka-menjadi-virtual-melalui-aplikasi-inairports-di-smartphone>. (diakses pada tanggal 18 Januari 2023, pukul 11.00 WIB)
- Anwar, M.C. (2019, 15 Oktober). Pekerjaan Manusia Ini Diambil oleh robot Di Bandara Soetta. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20191015171532-4-107214/pekerjaan-manusia-ini-diambil-oleh-robot-di-bandara-soetta>. (diakses pada tanggal 16 Januari 2023, pukul 10.00 WIB)
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital. INFOKAM Nomor II Th. XV/September/2019.
- Handoyo, N. A. (2021). Peran Customer Service PT. Angkasa Pura I dalam Meningkatkan Pelayanan di Yogyakarta International Airport (YIA).
- PT. Angkasa Pura I (2022). Data Pertumbuhan Pesawat, Penumpang, Dan Kargo Bulan September dan Oktober 2022. Wilayah Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah Iii - Surabaya, Kulonprogo.
- Kartika, C. T. (2009). Analisis Efisiensi dan Efektivitas Penggunaan Mesin Produksi Pada CV. Harapan Baru.
- Narimawati, U. (2008). *Teknik Sampling: Teori dan Praktik dengan Menggunakan SPSS 15*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nudiana, A. (2021). Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Pendapatan Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Pakupatan Kota Serang). Diploma atau S1 Thesis. 2021.
- Nurhasanah, P. S. (2020). Manajemen Pembelajaran Daring di Musim Pandemi Covid-19.
- PT Angkasa Pura I (Persero). (2020, March 31). PT Angkasa pura I. PT Angkasa Pura I. <https://ap1.co.id/id/information/news/detail/minimalisir-penyebaran-covid-19-angkasa-pura-airports-terapkan-layanan-customer-service-virtual-di-12-bandara>. (diakses pada tanggal 23 Maret 2022, pukul 14.00 WIB)
- Sugiyono, P. D. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sujana, A. (2017). Analisis Efektivitas dan Efisiensi Web School Menggunakan SPSS sebagai Analysis Tool. Sekolah Tinggi Mandala.

Widoyoko, Eko Putro. "Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian." *Yogyakarta: pustaka pelajar* 15.1 (2012): 1-22.