

**TUGAS AKHIR**  
**LAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA MASA PANDEMI**  
**COVID-19 PADA PT ANGKASA PURA I BANDARA I GUSTI**  
**NGURAH RAI**



Ida Ayu Made Purnama Wati

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2022**

**TUGAS AKHIR**  
**LAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA MASA PANDEMI**  
**COVID-19 PADA PT ANGKASA PURA I BANDARA I GUSTI**

**NGURAH RAI**



Oleh:

Ida Ayu Made Purnama Wati

NIM. 1915813035

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**“LAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA MASA PANDEMI  
COVID-19 PADA PT ANGKASA PURA I BANDARA I GUSTI  
NGURAH RAI”**

Oleh

Ida Ayu Made Purnama Wati

NIM. 1915813035

Tugas Akhir ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

**Dra. Ni Made Somawati, M.M**  
NIP.196305271991032001

Pembimbing II,

**Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM**  
NIP.196208071990031001

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata

**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D**

NIP. 196312281990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA

Jalan kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung, Bali-80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ida Ayu Made Purnama Wati  
NIM : 1915813035  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

***"LAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA MASA PANDEMI  
COVID-19 PADA PT ANGKASA PURA I BANDARA I GUSTI  
NGURAH RAI"***

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 25 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ida Ayu Made Purnama Wati  
NIM : 1915813035  
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Layanan Customer Service Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan prosedur layanan *customer service* pada masa pandemi covid-19 pada PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE,.M.eCOM, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatannya yang diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kelancaran dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Dr. I Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Drs. I Wayan Basi Arjana MITHM, selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali sekaligus pembimbing dua yang

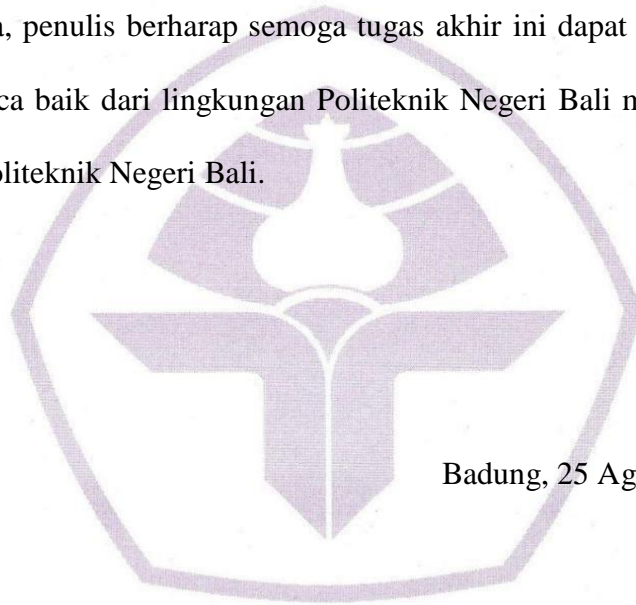
telah memberikan saran serta masukan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir.

5. Dra. Ni Putu Somawati, M.M, selaku dosen pembimbing satu yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya dan membimbing serta memberi masukan dan arahan dalam penulisan Tugas Akhir ini sehingga dapat terselesaikan tepat waktu.
6. Semua dosen di Jurusan Pariwisata yang telah mendidik dan mengajari saya banyak pengetahuan tentang Pariwisata selama belajar di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
7. I Ketut Sarjana selaku *Airppport Service and Hospitality Manager I* di “Bandara I Gusti Ngurah Rai” yang telah memberikan informasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. *Team Leader Customer Service Airport Service Impovement* di Bandara I Gusti Ngurah Rai, selaku koordinator selama melakukan Praktek Kerja lapangan (PKL) yang telah bersedia untuk meluangkan watkunya dan membimbing serta memberi data dan informasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Semua *Staff* PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai, yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah memberikan banyak bantuan berupa bimbingan dan data-data yang berkaitan dengan *customer service* dan kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Keluarga yang telah memberikan banyak bantuan moral maupun material.

11. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dan pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.



Badung, 25 Agustus 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABLE .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I_PENDAHULUAN .....	1
A.Latar Belakang.....	1
B.Rumusan Masalah .....	4
C.Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
D.Metodologi Penyusunan Tugas Akhir .....	5
BAB II_TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A.Pengertian Pariwisata.....	7
B. Pengertian Covid-19 .....	9
C. Pengertian Bandar Udara .....	9
D. Pengertian Customer Service.....	10
E.Pengertian Penumpang .....	11
F.Pengertian Pelayanan .....	13
G.Istilah-istilah yang Berhubungan Dengan Penerbangan.....	14
BAB III_GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
A.Lokasi dan Sejarah Berdirinya Perusahaan PT Angkasa Pura I.....	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	20
C. Struktur Organisasi PT Angkasa Pura I.....	26
BAB IV_PEMBAHASAN .....	29



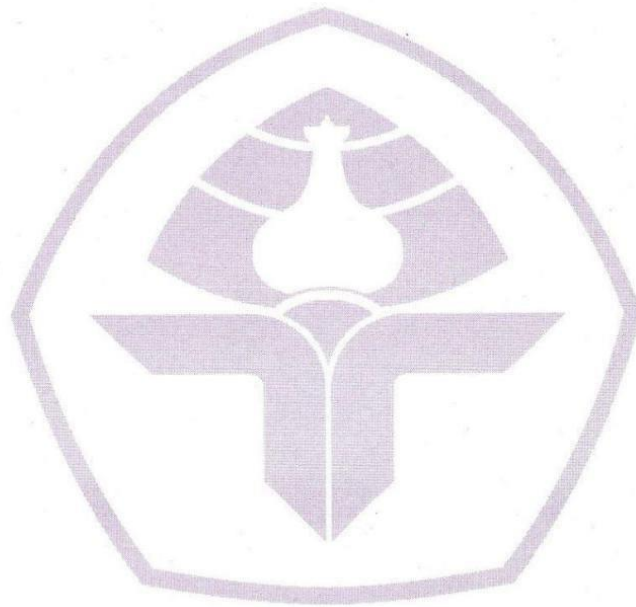
A. Layanan <i>Customer Service</i> Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada Bandara I Gusti Ngurah Rai .....	30
B. Kendala dan Solusi Layanan <i>Customer Service</i> Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada Bandara I Gusti Ngurah Rai.....	39
BAB V_PENUTUP.....	43
A. SIMPULAN.....	43
B. SARAN.....	45
DAFTAR PUSTAKA .....	46
LAMPIRAN .....	48



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

3.1 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura I .....	26
---	----



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**DAFTAR TABLE**

Table.4.1 Pembagian Kerja.....34



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: PASS Bandara

Lampiran 2: Apel Pagi

Lampiran 3: Form Pelayanan Penumpang Khusus

Lampiran 4: Form Berita Acara Serah Terima Penumpang Khusus



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Industri pariwisata sangat berkembang pesat di Indonesia yang dipengaruhi oleh banyaknya wisatawan yang melakukan kunjungan ke suatu daerah. Keinginan untuk melakukan kunjungan atau perjalanan wisata dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung yaitu: keinginan untuk berlibur atau bersenang-senang, belajar, bisnis dan sebagainya.

Pesatnya perkembangan wisatawan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, seperti: sarana akomodasi, transportasi, dan kebijaksanaan pemerintah tentang kemudahan peraturan kunjungan wisata. Dalam bidang transportasi sarana yang digunakan oleh wisatawan adalah pesawat udara, kapal laut atau pesiar, bus, taxi, dan transportasi lainnya. Transportasi yang sering digunakan oleh wisatawan adalah pesawat udara karena dapat mempercepat perjalanan dan memerlukan waktu yang relatif singkat dibandingkan jenis transportasi lainnya.

Pandemi covid-19 membawa perubahan pada sektor penerbangan dunia. Penerbangan nasional merespon pandemi dengan melakukan adaptasi supaya operasional penerbangan tetap terjaga. Penumpang pesawat melakukan adaptasi kebiasaan baru dengan mengubah perilaku yang lebih mengedepankan aspek kesehatan dan kebersihan. Tatanan hidup baru dengan menerapkan protokol kesehatan bukan berarti kembali hidup dalam keadaan sebelum

pandemi terjadi. Kebiasaan mencuci tangan menggunakan sabun, mengenakan masker, menjaga jarak fisik termasuk menjaga daya tahan tubuh wajib dilakukan.

Pemberlakuan protokol kesehatan dengan pembatasan pergerakan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah tentunya berdampak langsung pada masyarakat. Protokol ini diterbitkan dalam rangka penyediaan layanan bandar udara terbatas mengantisipasi kondisi terkait dengan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* dengan benar-benar mempertimbangkan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran covid-19 dan peraturan atau kebijakan terkait lainnya yang dipandu oleh kebijakan kementerian BUMN atau lembaga terkait yang disesuaikan dengan kondisi industri penerbangan.

Keberadaan *customer service* dalam suatu perusahaan ataupun organisasi tidak dapat diabaikan. Tidak ada satupun perusahaan maju yang tidak memerlukan peran *customer service*. Peran yang dilakukan oleh *customer service* itu sendiri merupakan peran yang sangat berpengaruh terhadap pembentukan suatu citra perusahaan, melalui *customer service*, setiap *customer* atau konsumen dapat bertanya dan memanfaatkan informasi yang didapatkan baik jasa maupun barang. Cara komunikasi baik verbal dan nonverbal yang dilakukan oleh *customer service* akan sangat berpengaruh kepada pembentukan citra dari perusahaan.

*Customer service* berperan sebagai *customer relations* yang berperan penting sebagai penghubung antara perusahaan dengan konsumen, memberikan pelayanan kepada pelanggan terutama pada pelayanan komunikasi. *Customer*

*service* merupakan segala aktivitas perusahaan dalam hal memberikan pelayanan jasa kepada pelanggan yang biasanya berada di kantor depan perusahaan (*front office*).

Upaya untuk meningkatkan pelayanan terus dilakukan. Pelayanan sebenarnya merupakan hal utama yang harus diperhatikan. Jika layanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (unggul). Sebaliknya, jika layanan jasa lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai pelayanan buruk. Maka demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia layanan suatu jasa dalam upaya untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, tepat, dan memuaskan.

Penumpang adalah seseorang (individu) dan satu perusahaan (kelompok) yang menggunakan jasa angkutan untuk suatu perjalanan tertentu dengan mengeluarkan sejumlah uang sebagai imbalan bagi pengangkut dengan kata lain dapat didefinisikan orang telah membeli tiket, berarti orang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan alat transportasi yang disediakan oleh pihak pengangkutan atau perusahaan niaga dan terikat kontrak dan persetujuan dengan pengangkut tertera di dalam tiket dengan pengangkut selama perjalanan.

Pemerintah mengizinkan operasional pada bandara karena diterapkannya CHSE. CHSE merupakan singkatan dari *Cleanliness* (kebersihan), *Health* (kesehatan), *Safety* (keamanan), dan *Environment Sustainability* (kelestarian lingkungan). CHSE adalah sebuah metodologi untuk mempelajari dan

menerapkan aspek-aspek praktis dalam melindungi lingkungan dan menjaga kesehatan serta keselamatan di tempat kerja. CHSE menjadi standar terbaru industri pariwisata Indonesia untuk bangkit setelah pandemi covid-19.

Tantangan pada dunia penerbangan saat ini adalah berusaha mengedukasi penumpang dan memberikan rasa aman dan nyaman dalam pelayanan ketika berpergian melihat situasi yang terjadi di Bandara I Gusti Ngurah Rai. Hal inilah yang mendasari penulis untuk mengangkat judul tugas akhir “LAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA MASA PANDEMI COVID-19 PADA PT ANGKASA PURA I BANDARA I GUSTI NGURAH RAI”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka ditemukan rumusan masalah dalam pembuatan tugas akhir yaitu :

1. Bagaimana layanan *customer service* pada masa pademi Covid-19 pada PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai?
2. Apa kendala dan solusi layanan *customer service* pada masa pademi Covid-19 pada PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

### **1. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari tugas akhir ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui bagaimana layanan *customer service* pada masa pademi Covid-19 pada PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai
- b. Untuk mengetahui apa kendala dan solusi layanan *customer service* pada masa pademi Covid-19 pada PT Angkasa Pura I Bandara Gusti Ngurah Rai



## 2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan penulisan tugas akhir ini yaitu:

### a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh ijazah Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali dan untuk menerapkan pengetahuan yang pernah didapat ketika melakukan perkuliahan, yaitu penerapan kegiatan mengenai penyaluran informasi kepada pengguna jasa.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya mahasiswa jurusan pariwisata sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai contoh dalam pembuatan Tugas Akhir serta dijadikan sebagai bahan pembelajaran.

### c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan referensi bagi PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai dalam menjalankan pelayanan *customer service* untuk penumpang.

## D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir

Dalam penyusunan tugas akhir ini, digunakan beberapa metode penulisan, antara lain:

### 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam hal ini, mencoba untuk menggunakan metode pengumpulan data untuk membahas rumusan masalah. Beberapa metode yang digunakan yaitu:

**a. Metode Observasi (Pengamatan)**

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung ke lapangan turut terlibat dalam aktifitas yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura I, Bandara I Gusti Ngurah Rai.

**b. Metode Wawancara (*Interview*)**

Metode wawancara merupakan salah satu dari beberapa teknik dalam mengumpulkan informasi atau data. Dalam hal ini melakukan wawancara dengan *staff* dari PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai.

**c. Metode Kepustakaan**

Metode kepustakaan merupakan metode yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan cara merangkum materi karya ilmiah, ensiklopedia, *website* perusahaan, dan internet yang berkaitan dengan penelitian Tugas Akhir.

**2. Metode dan Teknik Analisis data**

Dalam penyusunan tugas akhir ini, digunakan metode deskriptif, yaitu cara menganalisis dengan memaparkan dan menguraikan secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh.

**3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Dalam penyajian hasil analisis, menggunakan metode informal dan metode formal. Metode informal adalah cara menyajikan hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa dari metode deskriptif dengan kata kualitatif. Metode formal yaitu cara menyajikan hasil analisis dengan menggunakan bentuk penyajian seperti: table, bagan, diagram, dan gambar.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada pembahasan dari Tugas Akhir yang berjudul Pelayanan *Customer Service* Pada Masa Pandemi Pada PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *customer service* pada masa pandemi Covid-19 pada PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai

Angkasa Pura *Airport* menerapkan berbagai cara terbaik untuk memberikan layanan terbaik kepada pengguna jasa atau penumpang dalam berpergian. Adapun beberapa tahapan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.

- a. Tahap persiapan dibagi menjadi 3 yaitu persiapan diri, persiapan alat, dan persiapan kerja
- b. Tahap pelaksanaan dibagi menjadi 3 yaitu pelaksanaan layanan *customer service offline*, pelaksanaan layanan *customer service online*, pelaksanaan layanan *difable service*
- c. Tahap akhir yaitu mengisi *sales force* sebagai bahan laporan mengetahui permasalahan apa yang sering ditanyakan oleh penumpang atau pengguna jasa. Sehingga perusahaan dapat mencari cara agar permasalahan tersebut bisa diminimalisir. Selain *sales force*, *customer service* yang bertugas pada

bagian *difable service* harus mengisi *log-book* sebagai bahan untuk arsip kantor.

2. Kendala yang dihadapi dan solusi dalam memberikan layanan *customer service* pada masa pademi covid-19 pada PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai.
  - a. Kurangnya koneksi jaringan saat zoom, cara mengatasinya: petugas bisa meminta bantuan kepada petugas *customer service mobile* yang sedang bertugas di sekitar konter agar membantu mengarahkan atau memberikan informasi terkait yang ditanyakan oleh penumpang
  - b. Sulitnya berkomunikasi secara *online*, cara mengatasinya: petugas bisa bertanya lebih detail terkait masalah apa yang sedang dihadapi oleh penumpang atau pengguna jasa agar lebih jelas. Dalam hal ini petugas bisa menanyakan kepada pengguna jasa tentang tanggal penerbangan, tujuan negara atau tujuan tempat wisata, serta lainnya.
  - c. *Sound system error* disebabkan oleh kabel atau *system jack* audio yang rusak. Cara mengatasinya: petugas yang sedang bertugas bisa meminta bantuan kepada petugas *cleanliness* untuk memberikan informasi kepada penumpang langsung dan memberitahukan kepada team (*Information Technology*) IT untuk segera menangani masalah terkait *sound* sistem error.
  - d. Keterbatasan kursi roda (*wheelchair*), cara mengatasinya: petugas bisa menjelaskan kepada pihak penumpang untuk menunggu sebentar, dengan melihat jadwal penerbangan penumpang. Petugas bisa memprioritaskan penumpang dengan jadwal penerbangan yang lebih awal untuk melakukan

*check-in*. Sehingga penumpang yang lainnya juga bisa menggunakan fasilitas yang disediakan tanpa adanya keluhan.

## **B. SARAN**

Dari hasil pembahasan di atas, maka penulis dapat memberikan saran kepada PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai guna meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi yaitu:

1. Berhubung PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai dalam memberikan Pelayanan *Customer Service Online* kurang efektif dikarenakan dalam menyampaikan informasi terdapat banyak kendala dalam hal berkomunikasi, sebaiknya Pelayanan *Customer Service Online* agar dialihkan ke Pelayanan *Customer Service Offline*. Selain dalam mempermudah interaksi dan komunikasi, penumpang menjadi lebih mengerti dengan apa yang disampaikan oleh petugas *customer service* dalam menyalurkan informasi.
2. Sebaiknya pihak PT Angkasa Pura I Bandara I Guusti Ngurah Rai memasang wifi dengan jaringan tanpa batas sehingga para pengguna jasa bisa secara leluasa mengakses informasi lainnya terkait penerbangan ataupun informasi penting bagi para pengguna jasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti. 2012. "*Pengertian Bandar Udara*". Diakses pada tanggal 10 Juni 2022 dari <http://repository.untag-sby.ac.id>
- Ayoeti, Oka. 1999. "*Pengertian Pariwisata*". Diakses pada 10 Juni 2022, dari <http://eprints.ums.ac.id>
- Badudu, J.S. dan Sutan Muhammad Zain. 2001. "*Kamus Umum Bahasa Indonesia*". Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Burkat, A.J. 2006. "*Pengertian Pariwisata*". Diakses pada tanggal 10 Juni 2022 dari <http://eprints.ums.ac.id>
- Collin. 2005. "*Pengertian Penumpang*". Diakses pada 10 Juni 2022, dari <http://journal.unj.ac.id>
- Damardjati. R.S. 2001. "*Pengertian Bandar Udara*". Diakses pada tanggal 11 Juni 2022 dari <https://digilib.sttkd.ac.id>
- Kasmir. 2004. "*Pengertian Customer Service*". Diakses pada 10 Juni 2022, dari <http://repository.uma.ac.id>
- Majid, Suharto Abdul. "*Pengertian Customer Service*". Diakses pada 10 Juni 2022, dari <http://eprints.umm.ac.id>
- Moenir. 2010. "*Pengertian Pelayanan*". Diakses pada 10 Juni 2022, dari <http://ema-jurnal.unmerpas.ac.id>
- Ratminto, dan Atik. 2005. "*Pengertian Pelayanan*". Diakses pada 10 Juni 2022, dari <https://ejournal.stiesyariahbangkalis.ac.id>
- Sujanto. 2003. "*Pengertian Penumpang*". Diakses pada 10 Juni 2022, dari <https://dspace.uui.ac.id>
- WHO. 2019. "*Pengertian Covid-19*". Diakses pada tanggal 10 Juni 2022 dari <http://eprints.umm.ac.id>

