

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Arief, M. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang). *Academica*, 3(2).
- Asih, W. (2017). Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Inisiatif Dan Orientasi Pembelajaran Serta Kemampuan Penyesuaian. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 18(1), 96-105.
- Buchori, A (2020, juni 3). Berita. Retrieved juni 3, 2020, from Bandara YIA Kulon Progo terima 15 penerbangan per hari: <https://www.antaranews.com/berita/1530476/bandara-yia-kulon-progo-terima-15-penerbangan-per-hari>
- Darus, M. D., & Mahalli, K. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Ekonomi dan Keuangan*, 3(6).
- Djati, S. P., & Darmawan, D. (2005). Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan kesetiaan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(1), 48-59.
- Hariyanto, K., & Satoto, E. B. (2016). Kriteria Yang Berpengaruh Dalam Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Anaytical Hierarchy Process. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 15(1), 19-26.
- Halimah, S. (2018). Perilaku Tenaga Kerja Wanita (TKW) Dalam Mengatasi Kecemasan di PJTKI Citra Catur Utama Karya Ponorogo. *Jurnal Sosial*, 16-17.
- Hayati, R. (2019, November 04). Penelitian Ilmiah. Dipetik Juni 03, 2020, dari <https://penelitianilmiah.com/pengertian-kesimpulan/>
- Hidayat, A. (2012, Oktober 14). Pengertian dan Penjelasan Penelitian Kuantitatif – Lengkap. Retrieved from Statistikan: <https://www.statistikian.com/2012/10/penelitian-kuantitatif.html>

- Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di kota Denpasar. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*
- Lorisa, C., & Doaly, C. O. (2018). Pengukuran Kinerja Sumber Daya Manusia Dengan Human Resource Scorecard Di Pt. Trio Jaya Steel. *Jurnal Teknik Industri*, 7(3).
- Mulya, A. C. (2014). Analisa Persepsi Pelanggan Terhadap Kinerja Agen Properti dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-8.
- Muizu, Wa (2016). Disiplin Kerja dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Sipil. *Sosial*, 179.
- Mulyadi, M. (2011). Penelitian kuantitatif dan kualitatif serta pemikiran dasar menggabungkannya. *Jurnal studi komunikasi dan media*, 15(1), 128-137.
- Nilasari, E. Istiatin.(2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(1), 1-12.
- Pabedinskaitė<sup>a</sup>, A., & Akstinaite, V. (2014). Evaluation of the airport service quality. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 110, 398-409
- Raharjo, S. (2017, May 22). Olah data statistik dengan SPSS. Retrieved from Panduan Lengkap Uji Analisis Regresi Linear Sederhana dengan SPSS : <https://www.spssindonesia.com/2017/03/uji-analisis-regresi-linear-sederhana.html>
- Simanjuntak, D. S., Nadapdap, K. M. N., & Winarto, W. (2017). Pengaruh Persepsi Penilaian Prestasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 6-13
- Singh, K. (2016). Influence of internal service quality on job performance: a case study of Royal Police Department. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 28-34.
- Susan, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952-962.

Sutarwati, S., & Dewi, L. A. (2016). Pengaruh Kinerja Petugas Chek-In Counter Pt Garuda Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Ground Handling*, 3(1), 14-24.

Widodo, Suparno Eko. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Pustaka Pelajar

Zakky. (2020, Februari 23). Pengertian Instrumen Penelitian Menurut Para Ahli dan Secara Umum. Retrieved from Zona Referensi:  
<https://www.zonareferensi.com/pengertian-instrumen-penelitian/>

