

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 2013. *Manajemen Pemasaran Strategi*. Edisi Kedelapan. Salemba Empat. Jakarta.
- Azwar, S. 2011. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Belarmino, Da Silva Pereira. 2013. *Pengaruh kompetensi dan kompensasi Perawat Terhadap Kinerja Perawat di Hospital Nacional Guido Valadares Timor Leste*. Tesis Manajemen di Universitas Padjajaran Bandung.
- Damardjati, R.S. 2010. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta : Pradnya Paramita
- Divina. 2018. *Gapura Angkasa Sport Service*. Jakarta. Admin Divina.
- Eko, Widodo Suparmo. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Fahmi, Irham. 2014. *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hasibuan, H. Malayu SP. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksar.
- Kasmir, Kasmir, 2017. *Customer Services Excellent Teori dan Prakti*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2014. *Marketing Management, 15th Edition, Pearson Education, Inc.*
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandaung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Mathis, R.L & J.H. Jackson 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia* Surabaya: Airlangga.
- Purwanto, Heri Ayun. 2015. *Ground Handling Staff*. Bekasi. Pelangi Bintang Agung.

- Rivai,V dan Mulyadi. 2010. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.
- Rommalla, Syiti. 2018. Unsur-unsur Hubungan Kerja Dalam Perjanjian Kerja. Jakarta. Gadjian.
- Sailendra, Annie. 2015. Langkah-langkah Praktis Membuat SOP. Yogyakarta. Cetakan Pertama, Trans Idea Publishing.
- Sedarmayanti, 2007, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Bandung, Penerbit Mandar Maju.
- Simamora, Henry. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 2. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B. Bandung: Alfabeta.
- Syamsuddinnor, 2014. Pengaruh Pemberian Pemberian Intensif Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Ben Line Agencies (BLA) Banjar Masin. Jurnal Socioscientia,6 (1), 1-44
- Timpe, A Dale. 1993. Kinerja. Jakarta: PT. Gramedia
- Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta. Gramedia
- Wahidmurni. 2017. Metodologi Pembelajaran. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Wawah, marwah. 2013. Konsep Pelayanan Prima. Lamongan. Apk Excellent.
- Zeithaml dan Bitner, 2003. *Service Marketing*. Tata McGraw-Hill.