

DAFTAR PUSTAKA

- Achep Satria Permana dan Dwi Agustina. 2022. Pengaruh Pengawasan Dan Pelayanan Fasilitas *Baggage Handling System* (BHS) Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Garuda Airline Di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Volume 2 Nomor 6.
- Alfinur. 2016. Pengaruh Mekanisme *Good Corporate Governance* Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan yang Listing di BEI. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*. Vol. 12. No. 1. Pp: 44-50.
- Arief, Mts. 2014. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Bayu Media. Jakarta.
- Darmawati, D. dkk. 2016. *Hubungan Corporate Governance dan Kinerja Perusahaan*. *Simposium Nasional Akuntansi IV*. Denpasar.
- Eno Virgiawansyah, Bambang Budi Utomo dan Rum Rosyid. 2015. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Untan*.
- Faisal. 2015. *Dasar-dasar Manajemen Keuangan*. Cetakan Keempat. Universitas Muhammadiyah. Malang.
- Foster, Bill & Seeker, Karen R. 2011. *Pembinaan untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Penerjemah Ramlan. PPM. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hadipoerwono. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE Press. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Edisi Kelima. Jilid I. Alih Bahasa Jaka Wasana. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, K. Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.

- Mangkunegara, Anwar P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mathis, Robert & Jackson, John. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Moenir. 2014. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kpegawaian*. Gunung Agung. Jakarta.
- Muchson. 2000. *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintahan dan Peradilan TUN*. Liberty. Yogyakarta.
- Nitisemito, Alex S. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Indonesia. Jakarta.
- Panjaitan, Januar Efendi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*. Vol. 11 No. 2.
- Rachman, Arifin Abdul. 2011. *Evaluasi Pembelajaran*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Rangkuti, Fredy. 2013. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ratna Yulianingsih, Tuti Hartati dan Mawarta Onida Sinaga. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Epigram*. Volume 15 Nomor 2.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju. Bandung.
- S. Pantja Djati. 2005. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Volume 7 Nomor 1.
- Suardi. 2018. Pengaruh Pelayanan dan Pengawasan Terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Transportasi Kereta Api pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan. *Jurnal Warta*. Edisi: 56.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Andi Publisher. Yogyakarta.

- Sunarti. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 51 No. 2.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Suranta, E. dan P. P. Midiastuty. 2013. Analisis Hubungan Struktur Kepemilikan Manajerial. Nilai Perusahaan dan Investasi dengan Model Persamaan Linear Simultan. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol. 6. No. 1. h. 54-68.
- Syarif. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Total Quality Management*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Wibowo. 2015. *Manajemen Perubahan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.