

PENGARUH KINERJA PETUGAS TERMINAL SERVICE TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG

Andi Syaputra^{a*}, Dyas Zuniarti^b

^{ab}**Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan**

***Corresponding Author: andi.syaputra@sttkd.ac.id**

Abstrak

Latar belakang dari penelitian ini adalah peningkatan jumlah penumpang dan adanya tuntutan peningkatan pelayanan. Tujuan dari studi ini untuk menganalisis pengaruh kinerja petugas Terminal Service secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja petugas Terminal Service terhadap kepuasan penumpang di Terminal A Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 18 Agustus 2019 sampai dengan 17 September 2019, di Terminal A Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan menggunakan kuisioner. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana, uji t dan koefisien determinasi R square (R^2). Kinerja diukur menggunakan 3 indikator yaitu, etos kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja. Berdasarkan hasil penelitian, nilai koefisien regresi pada penelitian ini bernilai positif (+) dan pengujian hipotesis menggunakan Uji t nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan diketahui nilai t hitung = $8,125 > t$ tabel = 1.98447 , sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti membuktikan bahwa Ada pengaruh yang nyata dan signifikan antara Kinerja Petugas Terminal Service (X) terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) dan berdasarkan hasil penelitian nilai koefisien determinasi R square (R^2), besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 40,8% sedangkan sisanya yaitu 59,2 % dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Kata Kunci: Kinerja, Terminal Service, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Internasional Adisutjipto

Abstract

The background of this study is the increase in the number of passengers and the demand for service improvement. The purpose of this study was to determine effect of the performance of Terminal Service officers on passenger satisfaction, knowing how much influence the performance of Terminal Service officers on passenger satisfaction. This study was conducted on 18 August 2019 to 17 September 2019, in Terminal A International Adisutjipto Airport Yogyakarta. This is a quantitative study. The data were collected using questionnaire The data were analyzed using simple linear regression analysis, t test and the coefficient of determination of R square (R^2). Performance is measured using 3 indicators namely, work ethic, work discipline and work motivation. Based on the results of the study, the value of the regression coefficient in this study is positive (+) and hypothesis testing using the t test significance value of $0,000 < 0.05$ and known value of t arithmetic = $8.125 > t$ table = 1.98447 , so it can be concluded that the value of t arithmetic $> t$ table, then H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that there is a real and significant influence between the Performance of Terminal Service Officers (X) on the Passenger Satisfaction variable (Y) and based on the results of the study the coefficient of determination R square (R^2), the effect of independent variables on the dependent variable is 40.8% while the remaining 59.2% is influenced by other variables.

Keywords: Performance, Terminal Service, Passenger Satisfaction, Adisutjipto Intenational Airport

PENDAHULUAN

Seiring dengan minat masyarakat Indonesia untuk bepergian menggunakan pesawat terbang terus meningkat maka sebuah Bandar udara (Bandara) harus memiliki unit-unit yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa secara maksimal. Kejadian tersebut tidak luput dari pengamatan kami terhadap bandar udara Internasional Adisutjipto. Dengan slot penerbangan yang cukup tinggi di Bandara ini, mengakibatkan perusahaan terus menambah frekuensi penerbangan mereka, sehingga disinilah muncul permasalahan yang jika tidak diatasi dapat mengganggu aktivitas atau kegiatan kebandarudaraan dan dapat meningkatkan laporan ketidakpuasan dari pengguna jasa di Bandara terutama dalam hal pelayanan dan tentunya hal ini berkaitan erat dengan kinerja petugas.

Saat ini masyarakat semakin kritis dalam menilai suatu kualitas pelayanan yang disebabkan oleh semakin tingginya tingkat kesadaran mereka akan hak untuk memperoleh pelayanan sebaik-baiknya, setimpal dengan apa yang mereka bayar (Kamarudin, 2015; Park et al., 2004). Kesadaran itu sangatlah tinggi di dalam lingkup pelayanan transportasi udara, sehingga masyarakat mempunyai penilaian tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas *TS (Terminal Service)* dan dapat memberikan tolak ukur terhadap kinerja petugas terhadap kepuasan yang diterima oleh penumpang atau pengguna jasa di Bandara. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya etos kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja (Van Knippenberg, 2000). Adanya tuntutan atas peningkatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa ini karena masalah pengguna jasa atau penumpang merupakan masalah yang paling krusial saat ini, permasalahan hukum pengangkutan, kewajiban pengangkut antara lain mengangkut penumpang dan atau barang dengan aman, utuh dan selamat sampai tujuan serta memberikan pelayanan yang baik sehingga menciptakan kepuasan bagi pengguna jasa transportasi udara.

Salah satu faktor yang mempengaruhi sukses tidaknya pelayanan adalah sumber daya manusia disini yaitu, Petugas *Terminal Service* yang merupakan unit pelayanan di Bandara yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa, selain itu unit ini juga bertugas mengurus dan memeriksa serta memastikan fasilitas yang ada di Bandara beroperasi dengan baik. Sehingga unit ini bertanggung jawab terhadap pelayanan di Bandara Internasional Adisutjipto yang mengutamakan kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa atau penumpang ketika berada di Bandara agar pengguna jasa dapat mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Untuk memenuhi sebuah permintaan nyata dari para konsumen, diperlukan sumber daya yang efektif dan efisien baik ketrampilan maupun inovasi (Kianto et al., 2017; Lai & Chen, 2011). Dengan adanya layanan pelanggan yang berkualitas, pelanggan akan merasa puas dan mereka akan terus bertahan menggunakan jasa perusahaan tersebut. Oleh karena itu sangat penting untuk meneliti tentang kinerja petugas *Terminal Service* agar selalu terjaga performanya dan dipertahankan fungsinya untuk memberikan pengaruh baik terhadap hasil kerja (Pak et al., 2019).

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kinerja petugas *Terminal Service* secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal A Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dan mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja petugas *Terminal Service* terhadap kepuasan penumpang di Terminal A Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Penelitian terdahulu dengan pendekatan kuantitatif dengan hasil Pelayanan petugas *Terminal Inspection Service* sudah memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi, terutama pelayanan kebersihan toilet mendapatkan nilai yang paling tinggi (Wahyuni, 2017), kemudian yang ketiga Hasil analisa CSI menyatakan bahwa penumpang merasa puas terhadap tingkat kinerja per atribut pelayanan, untuk keseluruhan tingkat kinerja pelayanan (Arifin, 2016),selanjutnya yang keempat yaitu Hasil analisis pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat adanya pengaruh pelayanan petugas *check in counter* PT.Angkasa Pura terhadap kepuasan penumpang Maskapai KLM di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali (Merdan, 2016).

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Pencapaian-pencapaian dari pekerjaan tertentu merupakan bentuk dari suatu kinerja. Dengan demikian, kinerja kerja adalah tahap pencapaian kerja oleh seorang individu pada suatu organisasi (Eliyana et al., 2019). kinerja pekerjaan adalah tentang bekerja dan prestasi dari pekerjaan itu, dan juga apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya. definisi kinerja kerja adalah kemampuan seseorang untuk melakukan kegiatan yang berkontribusi pada pengembangan inti teknis organisasi (Akamavi et al., 2015; Santos et al., 2018).

Menurut *Standar Operation Procedures (SOP) Terminal Service* merupakan sebuah unit yang kinerjanya di bawah bagian *Airport Service* yang sangat memperhatikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan keselamatan bagi siapapun yang ada di Bandara. Sebutan untuk petugas *Terminal Service* dalam hal ini PT.Angkasa Pura cabang Yogyakarta sebelumnya adalah *Terminal Inspektur* namun sekarang ditetapkan menjadi *Terminal Service* yaitu, salah satu unit pelayanan dibawah *Airport Service Section Head* yang memiliki tugas dan fungsi melakukan inspeksi/pengecekan terhadap semua fasilitas di lingkungan terminal penumpang maupun *cargo*. Petugas *Terminal Service* merupakan orang yang bekerja dengan memiliki fungsi dan standar kerjanya sendiri.

Kepuasan Penumpang

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya (Namukasa, 2013). Hal ini berarti penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah atau melebihi harapan pelanggan (Hutchinson et al., 2013; Lai & Chen, 2011). Pelanggan atau pengguna jasa adalah seseorang yang secara *continue* dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan

membayar produk atau jasa (Lupiyoadi, 2014). definisi kepuasan konsumen/pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2012). Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Berdasarkan pengertian diatas didapat hipotesis:

“Ada Pengaruh antara kinerja petugas Terminal Service terhadap kepuasan penumpang di Terminal A Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta”.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggambarkan pengaruh dari variabel bebas dalam hal ini adalah variabel bebas (X) adalah Kinerja petugas *Terminal Service* dan variabel terikat (Y) adalah kepuasan penumpang, jadi kerangka berpikir merupakan hasil pemikiran yang menghubungkan atau keterkaitan antara variabel (X) dan (Y).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain (Sugiyono, 2017). Metode ini digunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang. populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang ada di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Dalam pengambilan sampel digunakan metode *Purposive sampling* yaitu teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih *representative* (Sugiyono, 2017). Dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian dalam penelitian ini, ciri khususnya yaitu berumur minimal 18 tahun dan minimal sudah pernah 2 kali datang ke Bandara. sebanyak 100 penumpang di Terminal A Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta diambil sebagai partisipan dalam penelitian ini. Jumlah tersebut cukup mewakili jumlah populasi dan tingkat kesalahan lebih rendah (Sugiyono, 2017). Penelitian ini dilakukan di Terminal A Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta pada tanggal 18 Agustus sampai 17 September 2019, Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Kuesioner atau Angket. Dalam penelitian ini memakai *Skala Likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan Uji Instrumen yaitu Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut

(Ghozali, 2016). Pengujian validitas yang digunakan adalah Korelasi *Pearson*. Signifikansi Korelasi *Pearson* yang dipakai dalam penelitian ini adalah 0,05. Apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka butir pertanyaan tersebut valid dan apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid. Untuk menguji valid tidaknya kuisisioner ini telah dilakukan pengujian sebelumnya dengan 30 partisipan. Hal itu dirasa sudah cukup untuk mewakili dan mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Berikut hasil uji validitas dengan rumus ($r \text{ tabel} = \sqrt{\frac{2}{N-2}}$) atau $fd=30-2= 28$ sehingga didapat $r \text{ tabel}$ yaitu 0,306.

Berdasarkan hasil dari olah data diatas menggunakan *software* spss 22 diperoleh hasil semua pertanyaan valid dengan total 25 pertanyaan dengan $r \text{ tabel}$ yaitu 0,306, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari total 25 pertanyaan digunakan semua untuk penelitian selanjutnya. Dalam penelitian ini juga menggunakan Uji Reliabilitas. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Pengukuran dilakukan hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan, hal ini disebut dengan *One Shot*. Reliabilitas diukur dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Hasil pengujian konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70. Hasil uji reliabilitas untuk setiap variabel dalam penelitian ini yaitu 0,808 yang berarti dengan hasil tersebut item pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel (handal) dapat digunakan untuk langkah berikutnya pada penelitian ini.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuisisioner

Variabel	Indikator	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kinerja Petugas Terminal Service (X)	Etos Kerja	X1	0,686	0,306	VALID
		X2	0,546	0,306	VALID
		X3	0,403	0,306	VALID
		X4	0,686	0,306	VALID
		X5	0,606	0,306	VALID
	Disiplin Kerja	X6	0,567	0,306	VALID
		X7	0,606	0,306	VALID
		X8	0,686	0,306	VALID
		X9	0,469	0,306	VALID
	Motivasi Kerja	X10	0,365	0,306	VALID
		X11	0,346	0,306	VALID
		X12	0,346	0,306	VALID
		X13	0,508	0,306	VALID
		X14	0,518	0,306	VALID
		X15	0,316	0,306	VALID
Kepuasan Penumpang (Y)	Kualitas Kinerja	Y1	0,484	0,306	VALID
		Y2	0,552	0,306	VALID
		Y3	0,757	0,306	VALID
		Y4	0,405	0,306	VALID

Y5	0,560	0,306	VALID
Y6	0,709	0,306	VALID
Y7	0,545	0,306	VALID
Y8	0,330	0,306	VALID
Y9	0,636	0,306	VALID
Y10	0,549	0,306	VALID

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini disajikan dalam bentuk penyajian data yang sesuai dengan hasil pengukuran yang dilakukan sebelumnya. Penyebaran kuisioner dilakukan selama 1 bulan, mulai tanggal 18 Agustus sampai dengan 17 September 2019. Jumlah kuisioner yang dibagikan sebanyak 100 eksemplar yang terdiri dari 25 pertanyaan.

Analisis regresi diaplikasikan dalam penelitian ini. Teknik ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kinerja petugas *Terminal Service* terhadap kepuasan penumpang di Terminal A Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta, dan digunakan untuk mempelajari hubungan antara dua variabel yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

Tabel 2. Analisis Regresi

CoefficienTerminal Service ^a						
Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.
		CoefficienTerminal Service		CoefficienTerminal Service		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,300	2,666		4,614	,000
	Kinerja petugas	,429	,052	,639	8,215	,000

a. *Dependent Variable: kepuasan penumpang*

Berdasarkan tabel diatas , pada kolom B pada constan (a) adalah 12,300, sedangkan nilai Kinerja Petugas *Terminal Service* (b) adalah 0,429 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + Bx \quad \text{maka} \quad Y = 12,300 + 0,429x$$

Berdasarkan dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa Konstanta sebesar 12,300, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel dependent (Y) atau Variabel Kepuasan Penumpang adalah sebesar 12,300 dan Koefisien regresi X sebesar 0,429 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai Kinerja Petugas *Terminal Service*, maka nilai partisipasi bertambah sebesar 0,429. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Variabel Y adalah positif yang berarti ketika Kinerja baik maka penumpang puas dan ketika kinerja tidak baik berarti penumpang tidak puas.

Selain menggambarkan persamaan regresi tabel 3. juga menampilkan uji signifikansi dengan uji t yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh nyata (signifikan) antara variabel (X) dengan variabel (Y). Sehingga dari tabel tersebut menjelaskan diperoleh hasil Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti Ada pengaruh yang nyata(signifikan) antara variabel Kinerja Petugas *Terminal Service* (X) terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) dan berdasarkan nilai t: diketahui nilai t hitung = $8,125 > t$ tabel = 1.98447 , sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung $> t$ tabel membuktikan Ada pengaruh yang nyata(signifikan) antara variabel Kinerja Petugas *Terminal Service* (X) terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,639 ^a	,408	,402	2,544

a. Predictors: (Constant), KINERJA PETUGAS

Sumber: Data yang diolah (2019)

Tabel 4. Interpretasi Koefisien Korelasi

<i>0,80 – 1,000</i>	<i>Sangat kuat</i>
<i>0,600 – 0,799</i>	Kuat
<i>0,400 – 0,599</i>	Sedang
<i>0,200 – 0,399</i>	Rendah
<i>0,000 – 0,199</i>	Sangat rendah

Dari tabel diatas dijelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,639 yang berarti bahwa tingkat hubungan antara kedua variabel tersebut adalah “kuat” dan dijelaskan besarnya prosentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. Dari output tersebut diperoleh Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,408 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 40,8% sedangkan sisanya yaitu 59,2 % dipengaruhi oleh variabel yang lain. Dalam beberapa penelitian sejenis, hasil tersebut sudah sangat baik, sehingga kinerja petugas di terminal service A bandar udara Adisutjipto berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, nilai koefisien regresi pada penelitian ini bernilai positif (+) dan pengujian hipotesis menggunakan Uji t nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan diketahui nilai t hitung $= 8,125 > t \text{ tabel} = 1,98447$, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung $> t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti membuktikan bahwa Ada pengaruh yang nyata dan signifikan antara Kinerja Petugas *Terminal Service* (X) terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) dan nilai koefisien determinasi *R square* (R^2), sesuai dengan rumusan masalah yang kedua dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 40,8% sedangkan sisanya yaitu 59,2 % dipengaruhi oleh variabel yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Akamavi, R. K., Mohamed, E., Pellmann, K., & Xu, Y. (2015). Key determinants of passenger loyalty in the low-cost airline business. *Tourism Management*. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.07.010>
- Eliyana, A., Ma'arif, S., & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
- Ghozali, I. (2016). Statistik Non-Parametrik: Teori dan Aplikasi dengan Program SPSS. In *Universitas Diponegoro. Semarang*. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD002812>
- Hutchinson, D., Bogicevic, V., Yang, W., Bilgihan, A., & Bujisic, M. (2013). Airport service quality drivers of passenger satisfaction. *Tourism Review*. <https://doi.org/10.1108/TR-09-2013-0047>
- Kamarudin, R. F. (2015). Managing Customer Expectation for Passenger Service at Airport. *Malaysia Airports Holdings Berhad*.
- Kianto, A., Sáenz, J., & Aramburu, N. (2017). Knowledge-based human resource management practices, intellectual capital and innovation. *Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.07.018>
- Kotler, P. (2012). Marketing management/Philip Kotler, Kevin Lane Keller. In *Marketing management*.
- Lai, W. T., & Chen, C. F. (2011). Behavioral intentions of public transit passengers-The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement. *Transport Policy*. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2010.09.003>
- Lupiyoadi. (2014). pengaruh kualitas layanan, harga terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen*.
- Namukasa, J. (2013). The influence of airline service quality on passenger satisfaction and loyalty the case of Uganda airline industry. *TQM Journal*. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2012-0092>
- Pak, K., Kooij, D. T. A. M., De Lange, A. H., & Van Veldhoven, M. J. P. M. (2019). Human Resource Management and the ability, motivation and opportunity to continue working: A review of quantitative studies. *Human Resource Management Review*. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2018.07.002>

- Park, J. W., Robertson, R., & Wu, C. L. (2004). The effect of airline service quality on passengers' behavioural intentions: A Korean case study. *Journal of Air Transport Management*. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2004.06.001>
- Santos, A. S., Reis Neto, M. T., & Verwaal, E. (2018). Does cultural capital matter for individual job performance? A large-scale survey of the impact of cultural, social and psychological capital on individual performance in Brazil. *International Journal of Productivity and Performance Management*. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2017-0110>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D). In *Metodelogi Penelitian*.
- Van Knippenberg, D. (2000). Work motivation and performance: A social identity perspective. *Applied Psychology*. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00020>