

Pengaruh Penanganan *Sweeping* Bagasi Kabin Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta International Airport

Rara Dianda Saputri¹ Teguh Ariebowo²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: 191009453@students.sttkd.ac.id¹

Abstrak

Penyisiran bagasi kabin dilakukan pada unit boarding gate dengan tujuan keamanan, kenyamanan dan keselamatan penerbangan. Dan penumpang harus mematuhi peraturan tersebut agar penumpang merasa nyaman saat berada di dalam kabin. Dimana penumpang hanya membawa satu buah bagasi seberat 7kg. Penelitian ini dilakukan di Citilink Indonesia di Bandara Internasional Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana data diperoleh dengan menggunakan metode survei kuesioner dan Costumer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap penanganan sapuan bagasi kabin yang diterima. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa faktor utama penyebab terjadinya penyisiran bagasi kabin adalah penumpang yang tidak ingin barang bawaannya dibawa atau tidak mau membayar kelebihan bagasi, dan kendala pada saat penyisiran adalah kurangnya pemahaman penumpang. dengan peraturan bagasi kabin. Cara yang dilakukan petugas boarding gate dalam mengatasi kendala yang terjadi adalah dengan menjelaskan secara jelas dan sopan kepada penumpang yang bersangkutan mengenai tata cara pembersihan bagasi. Besarnya pengaruh sapuan penanganan bagasi kabin terhadap kepuasan penumpang adalah sebesar 56,1% dan sisanya sebesar 44,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Sedangkan tingkat kepuasan penumpang sebesar 46,7% dimana angka tersebut berada pada kriteria ke 3 yaitu cukup puas. **Kata Kunci:** Penanganan Pembersihan Bagasi Kabin dan Kepuasan Penumpang.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Bandar udara Yogyakarta International Airport merupakan bandar udara yang dikelola oleh perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yaitu PT. Angkasa Pura II (Persero). Maskapai Citilink Indonesia selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen serta terus melakukan perbaikan secara terus menerus, dengan posisinya kini telah menjadi maskapai dengan pelayanan fasilitas terbaik di bisnis jasa transportasi. Petugas *gate* merupakan petugas yang berhubungan langsung dengan *passenger* jika ada masalah dengan yang berkaitan dengan bagasi. *Sweeping* bagasi bertujuan untuk menjaga kenyamanan, keamanan dan keselamatan penerbangan, sehingga tingkat kepuasan dalam penanganan *sweeping* bagasi itu juga berada pada petugas unit *gate* itu sendiri. Dimana indikator kepuasan pelanggan itu sendiri terdiri dari kesesuaian harapan, minat berkunjung Kembali, kesediaan merekomendasikan. (Fatoni, 2018). Sehingga pelayanan tersebut sangatlah diperhatikan oleh pihak perusahaan. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penanganan *Sweeping* Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta *International Airport*” dengan alasan pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Mubarok, 2015).

Tinjauan Pustaka

Kepuasan Penumpang

Kepuasan merupakan rasa bahagia maupun kecewa individu yang timbul sebagai tanggapan atas harapan mereka setelah membandingkan persepsi penyedia layanan dan kesan kinerja (Rahmawati, 2022). Kepuasan adalah prediksi harapan maupun kekecewaan pelanggan terhadap apa yang terjadi.

PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah dan merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia. Perusahaan ini berdiri tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) dan difungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia. Sejak tanggal 30 Juli 2012 Citilink secara resmi beroperasi sebagai entitas bisnis yang terpisah dari Garuda Indonesia setelah mendapatkan *Air Operator Certificate* (AOC) dari kementerian perhubungan Republik Indonesia sebagai perusahaan maskapai yang resmi beroperasi di Indonesia yang independen.

Pengertian Bagasi Kabin

Bagasi menurut *International Air Transportation Association* (IATA) *Baggage regulation* yang telah diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia adalah artikel, harta benda, barang-barang milik pribadi yang dimiliki oleh penumpang yang diijinkan oleh *airlines* untuk diangkut di pesawat udara guna keperluan untuk dipakai, digunakan oleh penumpang yang bersangkutan selama perjalanannya.

Pengertian Sweeping Bagasi Kabin

Sweeping bagasi sendiri merupakan proses pada saat penumpang melakukan proses boarding dengan mengawasi barang bawaan penumpang dan terlihat melebihi batas maksimum yang telah ditentukan.

Teknik Pengumpulan Data

Kuisisioner

Kuisisioner adalah sebuah teknik menghimpun data dari sejumlah orang atau responden melalui seperangkat pertanyaan untuk dijawab. Dengan memberikan daftar pertanyaan tersebut, jawaban-jawaban yang diperoleh kemudian dikumpulkan sebagai data nantinya, data diolah dan disimpulkan menjadi hasil penelitian.

Uji Validitas

Menurut Adha (2019) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Santosa (2022), mendefinisikan bahwa uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti.

Uji Reabilitas

Untuk uji reabilitas digunakan metode Teknik perhitungan reabilitas dalam penelitian ini yaitu metode *internal consistency reability* dengan menggunakan koefisien reabilitas cronbatch alpha (α), hal ini sesuai dengan tujuan test yang bermaksud menguji. Suatu variable dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Jadi hasil koefisien reliabilitas instrument kepuasan penumpang adalah sebesar $r_{ll} = 0,845$ serta uji instrument pelayanan penanganan *sweeping baggage* adalah sebesar $r_{ll} = 0,833$ yang mana hasil tersebut

ternyata memiliki nilai "*Alpha Cronbach*" lebih besar dari 0,196 yang berarti hasil dari kedua instrument ini dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan.

Uji Parsial (Uji T)

Pengujian ini dilakukan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh antara variable independen terhadap variable dependen.

Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh langsung variable bebas yang semakin dekat hubungannya dengan variable terikat atau dapat dikatakan penggunaan model bisa dibenarkan. Koefisien determinasi (R^2) dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya persentase pengaruh dari variable (X) terhadap variable (Y).

Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel akibat (Y). Faktor penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut juga *response*. Regresi Linear sederhana atau yang sering disingkat SLR (*Simple Linear Regresion*) juga merupakan salah satu metode statistik yang digunakan dalam proses untuk melakukan peramalan ataupun prediksi tentang karakteristik kualitas maupun kuantitas.

Uji Deskriptif

Uji deskriptif adalah uji yang digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik sensori yang penting pada suatu produk dan memberikan informasi tentang intensitas karakteristik tersebut. Menurut Sugiyono (2018), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik itu satu variabel ataupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis menurut sugiyono dikutip dari metodologi penelitian (Sahir, 2021), digunakan untuk mengetahui kebenaran dari dugaan sementara. Hipotesis pada dasarnya diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.

Uji Costumer Satisfaction Index (CSI)

Uji *Costumer Satisfction Index* (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalm suatu survey kepuasan pelanggan. Metode ini merupakan index kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Pengujian Data Analisis Regresi Linier

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.673	.331		2.036	.044
	X1	.844	.075	.749	11.188	.000
a. Dependent Variable: Y1						

a. Dependent Variable: Y1

Sumber: Data Primer, 2023

Diperoleh dari tabel hasil signifikan ($\text{sig} = 0,000 > 0,05$) sehingga dapat dinyatakan bahwa penanganan *sweeping* bagasi kabin berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dan menunjukan r hitung untuk konstanta yaitu 0,749 dan nilai signifikan pada tabel B 0,844. $Y = 0.673 + 0.844X + e$. Y adalah dependen (kepuasan konsumen), dan X adalah variabel independent (kualitas penanganan). Sedangkan nilai 0,673 dan 0,844 (a dan b adalah konstanta) yang dicari. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien X sebesar 0,844 (positif) yang berarti apabila kualitas penanganan (X) bertambah 1 (satu) poin maka kepuasan penumpang (Y) akan meningkat 0,673.

Tabel 2. Hasil Pengujian Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.673	.331		2.036	.044
	X1	.844	.075	.749	11.188	.000

a. Dependent Variable: Y1

Hasil penelitian yang diajukan adalah kepuasan pengguna jasa (Y) dipengaruhi oleh variabel penanganan *sweeping* bagasi kabin (X). Berdasarkan hipotesis penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis statistik (uji parsial).

Tabel 3. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 ^a	.561	.556	.28157

a. Predictors: (Constant), X1

Berdasarkan Tabel diketahui bahwa nilai koefisien determinasi atau angka R square adalah sebesar 0,561 atau 56,1%. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel (X) yaitu penanganan *sweeping* bagasi kabin terhadap variabel dependent (Y) yaitu kepuasan penumpang dan sisanya $100\% - 56,1\% = 44,9\%$ merupakan kontribusi atau dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak terdapat atau tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari hasil survey kuesioner yang dilakukan oleh peneliti bahwa tingkat kepuasan penumpang dilihat dari indikator kepuasan pelanggan dan dihitung menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penjumlahan tingkat kepuasan pelanggan menggunakan CSI yaitu 46,7% dimana angka tersebut berada pada kriteria ke 3 yaitu cukup puas.

Tabel 4.

No	Nilai Index (100%)	Kriteria
1	$80\% < \text{satisfaction index} < 100\%$	Sangat puas
2	$60\% < \text{satisfaction index} < 80\%$	Puas
3	$40\% < \text{satisfaction index} < 60\%$	Cukup puas
4	$20\% < \text{satisfaction index} < 40\%$	Kurang puas
5	$0\% < \text{satisfaction index} < 20\%$	Tidak puas

Sumber: Panduan survei kepuasan konsumen PT. Succolindo

Pembahasan

Penanganan *sweeping* bagasi kabin berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai Indonesia di Yogyakarta International Airport

Hasil kuesioner yang dilakukan oleh peneliti bahwa pengujian Hipotesis diketahui T hitung $> T$ tabel = $1,985 > 1,660$ (lihat lampiran 9) serta dengan hasil signifikan sebesar 0.000

> 0.05 , yang berarti bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh penanganan *sweeping* bagasi kabin (variabel X) terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia (variabel Y).

Besar pengaruh penanganan *sweeping* bagasi kabin terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta International Airport

Penanganan *sweeping* bagasi kabin terhadap kepuasan penumpang maskapai di Yogyakarta International Airport berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, dimana diketahui output model *summery* mempunyai nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,561. Nilai tersebut mengandung arti sebesar pengaruh yang diberikan oleh petugas penanganan *sweeping* bagasi kabin terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport sebesar 56,1%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh variabel independent (X) yaitu penanganan *sweeping* bagasi terhadap variabel dependent (Y) ya itu kepuasan penumpang sebesar 56,1% dan selebihnya 44,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Penanganan *Sweeping* Bagasi Kabin Maskapai Citilink Indonesia Di Yogyakarta International Airport

Dari hasil survey kuesioner yang dilakukan oleh peneliti bahwa tingkat kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta International Airport dilihat dari indikator kepuasan pelanggan dan dihitung menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dimana metode ini merupakan indeks kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Hasil penjumlahan tingkat kepuasan pelanggan menggunakan CSI yaitu 46,7% dimana angka tersebut berada pada kriteria ke 3 yaitu cukup puas.

Tabel 5.

No	Nilai Index (100%)	Kriteria
1	80% < satisfaction index < 100%	Sangat puas
2	60% < satisfaction index < 80%	Puas
3	40% < satisfaction index < 60%	Cukup puas
4	20% < satisfaction index < 20%	Kurang puas
5	0% < satisfaction index < 20%	Tidak puas

Sumber: Panduan survei kepuasan konsumen PT. Succolindo

KESIMPULAN

Berdasarkan nilai yang diperoleh dari hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS ver 25.0 menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dimana yang artinya bahwa ada pengaruh signifikan antara penanganan *sweeping* bagasi dengan kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta International Airport tahun 2023. Oleh karena itu peneliti dapat menyimpulkan bahwa penanganan *sweeping* bagasi kabin yang diberikan oleh maskapai Citilink Indonesia sudah sangat baik dan memuaskan penumpang, Dimana ditunjukan oleh tingkat kepuasan penumpang F dihitung 125,170 dan R square sebesar 0,561 (56 %). Hasil signifikan (sig) = 0,000 $> 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa penanganan ini berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang dan menunjukan bahwa r hitung untuk konstanta yaitu 0,701 dan r tabel 0,196 berdasarkan hasil pengolahan data analisis regresi di atas dapat dibentuk persamaan. Berdasarkan nilai yang telah didapat dari variabel kepuasan penumpang. Dimana penumpang merasa puas terhadap penanganan *sweeping* bagasi kabin pada maskapai Citilink Indonesia di

Yogyakarta International Airport. Dimana ditunjukkan oleh kepuasan penumpang mencapai 56%. Ada pengaruh penanganan *sweeping* bagasi kanin terhadap kepuasan penumpang yang ditunjukkan dengan nilai R square adalah 0.561 (56%) dan sisanya 44% dipengaruhi faktor lain. Berdasarkan hasil nilai yang didapatkan menggunakan rumus *Costumer Satisfaction Index* (CSI) tingkat kepuasan penumpang terhadap penanganan *sweeping* bagasi kabin yaitu sebesar 46,7% dimana angka ini berada pada tingkat ke 3 dengan kriteria cukup puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, Risky Nur dkk. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember.
- Atmaja, Desi Purwanti & Adiwinata, Martius. (2013). Pengaruh Produk, Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembeli Di Kopitiam Oey Surabaya.
- Darmawan, Dani. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung, Indonesia: MizanPustaka
- Dewi, Intan Kumala. (2021). Penanganan *Over Cabin Baggage* Pada Maskapai Citilink Di PT Gapura Angkasa Bandar Udara International Jendral Ahmad Yani Semarang.
- Djamal, Hi Runi. (2015). Pengaruh Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air Di Bandar Udara International Adisutjipto Yogyakarta Periode Bulan Februari – Maret Tahun 2015”.
- Fatoni, Adam Nur. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Distro RSCH Di Yogyakarta.
- Fauzi, Firman. (2020). Pengaruh Etnosentrisme, Citra Merek Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Batik (Studi Pada Konsumen Di Wilayah Jakarta Barat).
- Hafidz, Salman dkk. (2021). Dampak Pelayanan Gofood Terhadap Penjualan Unit Usaha Mikro Makanan Lokal Mitra Gofood Di Bandung.
- Hermawan, Dennis. (2018). Pengaruh Keteladanan Guru, Reward, Dan Punishment Terhadap Perilaku Disiplin Siswa Kelas 5 SD”.
- Imron, Hasyim Ali. (2017). Peran Sampling Dan Distribusi Data Dalam Penelitian Komunikasi Pendekatan Kuantitatif. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*
- Julianto, Ertian & Hidayat, Arif Rifan. (2017). Pengaruh Gadget Terhadap Prestasi Siswa SMK Yayasan Islam Tasikmalaya Dengan Metode TAM.
- Ketriani, Rega Shindi. (2020). Strategi Penanganan Over Baggage Dan Sweeping Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai Bali.
- Maisarah, Tris. (2019). Pengaruh Pelayanan Sweeping Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara International Adisutjipto Yogyakarta.
- Mardlyyah, Reza. (2021). Analisis Kendala Sweeping baggage Di Unit Boarding Gate Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai Bali.
- Mardoko, Arman. (2017). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Maskapai Penerbangan PT Lion Air Rute Mamuju – Jakarta.
- Maryam, Sehyla dkk. (2019). Penggunaan Model Make A Match Untuk Meningkatkan Pemahaman Konsep Ilmu Pengetahuan Alam Pada Peserta Didik Kelas IV Sekolah Dasar.
- Maulani, Muhammad Adnan Faiz & Rosyad, Udung Noor. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen.
- Mubarok, Ahmad Qoni’ Rizqi. (2015). Respon Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Mengenai Pelayanan Di Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan.
- Napitupulu, Darmawan Baginda. (2016). Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Dengan Pendekatan Webqual (Evaluation Of XYZ University Website Quality Based On Webqual Approach).

- Normasari, Selvy dkk. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalits Pelanggan. Survei Pada Tamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang.
- Permana, Achep Satria & Agustina, Dewi. (2021). 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*, 2021
- Purba, Sri Ulva Sari. (2018). Analisa Penanganan Sweeping Bagasi Maskapai Garuda Indonesia PT Gapura Angkasa Bandar Udara Adisoemarmo Solo.
- Putra, Rianto. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Citilink Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara Thaha Jambi. [Http://digilib.sttkd.ac.id](http://digilib.sttkd.ac.id)
- Rahman, Rahmania dkk. (2020). Penggunaan Aplikasi Quizziz Sebagai Media Pemberian Kuis Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Mahasiswa.
- Rahmawati, Qonitah. (2022). Pengaruh Pelayanan Di Boarding Gate Dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.
- Rokhimah, Nurul Nur. (2020). Analisis Penanganan Sweeping Bagasi Di Unit Boarding Gate Maskapai Lion Air Di PT Kokapura Avia Yogyakarta international Airport (YIA).
- Sahir, Syafrida Hafni. (2021). *Metodologi Penelitian*. Digital Respository Universitas Medan Area/Lecture Paper (LP).
- Santosa, Agus Tri dkk. (2022). Anilysis Of The Effect Of Price, Location And Produck Quality On Purchase Decisions On Rice Collection Convection.
- Saragih, Nurice. (2019). Anilisis Check Baggage Di Unit Boarding Gate Maskapai Citilink Indonesia Bandar Udara International Kualanamu Medan.
- Siamena, E. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado.
- Simbolon, DHP & Aroffin, MB (2020). Sistem Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Sematang Borang.
- Stefano, Liuset. (2018). Pengaruh Harga Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Happydays Laundry Di Surabaya.
- Usmara. (2008). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran Yogyakarta*. Amara Books.
- Utami, Lila Retnani & Sujarweni, V Wiratna. (2015). Analisis Dampak Pembiayaan Dana Bergulir (Kredit Dana Rakyat) Terhadap Kinerja Kerja UMKM. (Studi Kasus Di Daerah Iatimewa Yogyakarta).
- Utami, Lila Retnani & Sujarweni, V. Wiratna. (2020). Peran Lembaga Keuangan Terhadap Pertumbuhan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Studi Kasus Di Kota Yogyakarta). www.citilink.co.id
- Zakiah, Ismi & Ginusti, Galih Nawang. (2022). Analisis Pelayanan Check-in *Counter* Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Multidisiplin* Mardani, 2022.
- Zulkarnaen, Wandy & Herlina, Risa. (2018). Pengaruh Kompensasi Langsung Dan Kompensasi Tidak Langsung Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Staff Operasional PT Pranata Jaya Abadi Banjaran.