

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, D. (2014). *Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Perawat IGD dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderating*. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Anisa, A. I. (2020). *Analisis Beban Kerja Mental dengan Metode NASA-TLX untuk Optimalisasi Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus: PT Kimia Farma (persero) Tbk*. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Pertamina.
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Fernanda, A. (2014). *Analisis Beban Kerja untuk Menentukan Jumlah Optimal Karyawan (Studi Kasus: Departemen Teknik Dan Administrasi PT PLN (Persero) Rayon Sidoarjo*. Surabaya: Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- H.R.Jex. (1988). *Measuring mental workload: problem, progress and promises*. Amesterdam: Elsevier Science Publishers B. V.
- Hancock, P. A. (1988). *Human mental workload*. North-Holland: Elsevier Science.
- Hart, S. &. (n.d.). *Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of Empirical and Theoretical Research*. *Advances in psychology*, 52, 139-183.
- Hasan, a. (2018). Hubungan Antara Beban Kerja Mental dan Shift Kerja terhadap Stres Kerja pada Pekerja Central Control Room (Studi Kasus Pada PT. PJB Unit Pembangkit Paiton Probolinggo). *Jurnal kesehatan Masyarakat*, 255-260.

- Jariah, N. (2012). *Perancangan Strategi Knowledge Sharing dengan Metode Structural Equation Modelling dan Analisa SWOT*. Depok: Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Indonesia.
- Lestari, D. (2014). *Analisis Pengaruh Layanan E-learning Be Smart terhadap Kepuasan Pengguna dengan Pendekatan Structural Equation Modeling*. Yogyakarta: Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mahawati, E., Sari, A., Mayasari, I. (2021). *Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja*. Yayasan Kita Menulis.
- NATO Research And Technology Organization. (2001). *NATO Guidelines on Human Engineering Testing and Evaluation*. France : St. Joseph Ottawa/Hull.
- Prayogo, A. (2016). *Evaluasi Beban Kerja Mental Pengatur Perjalanan Kereta Api (PPKA) dengan Menggunakan Metode NASA-TLX dan RSME (Studi Kasus pada PT. KAI daop 6 Yogyakarta)*. Yogyakarta: Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam indonesia.
- R. Purwaningsih, and A. Sugiyanto (2009). Análisis Beban Kerja Mental Dosen Teknik Elektro Universitas Diponegoro dengan Metode Subjective Workload Assasment Technique (SWAT). *Prosiding Seminar Nasional Ergonomi IX*. Semarang: Teknik Industri Universitas Diponegoro.
- Rahayu, D. (2014). *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Harian pada CV. NABATEX*. Gresik: Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Rizqiansyah, M. Z. (2017). Hubungan antara Beban Kerja Fisik dan Beban Kerja Mental Berbasis Ergonomi terhadap Tingkat Kejenuhan Kerja pada Karyawan PT Jasa Marga (Persero) tbk Cabang Surabaya Gempol . *Jurnal Sains Psikologi*, 37-4.
- Sarma, E. R. (2016). Analisis Faktor Manajemen Pengaduan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 85-103.

- Setiawan, D. P. (2016). *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Macanan Jaya Cemerlang Klaten – Jawa Tengah – Indonesia*. Yogyakarta: Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Simon J. Bell, J. A. (2006). Coping With Customer Complaints. *Journal of Service Research* , 8: 221.
- Sisca, e. a. (2020). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiono, Putro, W.W., Sari, S.I.K. (2018). *Ergonomi untuk Pemula Prinsip Dasar dan Aplikasinya*. Malang: UB Press.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tarwaka, Solikhul, H. A., Sudiajeng, Lilik. (2004). *Ergonomi untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas*. Surakarta: UNIBA Press.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Vanchapo, A. R. (2020). *Beban Kerja dan Stres Kerja*. Pasuruan, Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media.
- Widiatmaka, N. W. (2018). *Desain sistem optimalisasi beban kerja dalam meningkatkan produktivitas*. Yogyakarta: Program Studi Teknik Industri program studi teknik industri universitas islam indonesia.
- Wignjosoebroto, S. (2003). *Pengantar Teknik & Manajemen Industri*. Surabaya: Penerbitan Guna Widya.
- Wijaya, E. M. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen, dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening*. Semarang: fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.