

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2012). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Pustaka Setia.
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada PT. Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 1(2), 305–322. <https://doi.org/10.33753/madani.v1i2.16>
- Anthony dan Govindarajan. (2002). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revi). PT. Rineka Cipta.
- Armstrong. (2009). *A handbook of human resource management practice*.
- Armstrong, M., & Baron, A. (2016). *Manajemen Kinerja* (Ed. Ketuju). Erlangga.
- Astari, I. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(3), 1721–1725.
- Astia, T. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjung pinang Timur*. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung pinang.
- Augusty, F. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Azwar, S. (2009). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Gramedia Pustaka.
- Bhat, V., & Cozzolino, J. (1993). Total Quality: An Effective Management Tool. *Quality Management Journal*, 106.
- Bina Produktivitas Tenaga Kerja. (1998). *Manajemen Mutu Terpadu*. Departemen Tenaga Kerja.
- Bohlander & Snell. (2013). *Managing Human Resources*. Ohio: South-Western College Pub.
- Cheng, & Liat, B. (2014). *Service Quality and The Mediating Effect Of Corporate Image On The Relationship Between Customer Satisfaction and Customer Loyalty In The Malaysian Hotel Industry*.
- Cholidah, L. N. (2017). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Rajekwesi Bojonegoro*.

<https://www.semanticscholar.org/paper/PENGARUH-FASILITAS-DAN-KUALITAS-PELAYANAN-TERHADAP-Endang-Cholidah/335db2af3ae52fb24c2c44fc9ab655c88ea7922e>

- Darmawan, S. (2018). *Pengaruh Lingkungan Sekolah, Peran Guru Dan Minat Belajar Siswa Terhadap Motivasi Belajar Penjas SD Inpres Buttatianang I Makassar*. 3(2).
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne. *Journal Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1(1), 278–293.
- Dimiyati, M. (2018). *Pendekatan Hayati: Strategi Pemasaran Untuk Hadapi Persaingan Yang Dinamis : Hayati Approach: a Marketing Strategy For Dynamic Competition*. Mitra Wacana Media.
- Endah, K. (2015). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Oleh UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 243–252.
- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Journal Of Air Transport Management*, 16(C), 169–180.
- Ferdinan, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinan, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (Edisi 5). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J. . (1997). *Organisasi dan Manajemen*. Penerbit Erlangga.
- Gitosudarmo, I., & Sudita, I. N. (2008). *Perilaku Keorganisasian*. BPEE.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2011). *Pengantar Manajemen Mutu 2 (Quality Management For Organizational Excellence: Introduce to Total Quality)* (Ed. Bahasa). PT. Prenhalindo.
- Hadi, S. (1991). *Metodologi research*. Andi Offset.
- Hair, Jr, & et.al. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th editio). Pearson Education, Inc.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). Rajawali Press.

- Hermawati. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Upt Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 78–91.
- Hutapea, P., & Thoah, N. (2008). *Kompetensi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Gramedia Pustaka Utama.
- Indriantoro, N., & Bambang, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen* (Edisi 1). BPFEE.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. BPFEE.
- Irfan, A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas yang di berikan kenari waterpark Bontang terhadap tingkat kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2).
- Isa, M., Lubis, H. A., & Chaniago, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 164–181. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.90>
- J. Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Edisi ke-3). Rineka Cipta.
- Juran, J. M. (1989). *Quality Control Handbook* (Fourth Edi). McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12). PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran* (2nd ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Managemen* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). PT. Indeks.
- Kravetz. (2004). *Manajemen Personalialia*. BPEE.
- Kunandar. (2007). *Guru Profesional : Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan Sukses dalam Sertifikasi Guru*. Rajagrafindo Persada.
- Le, D. N., Nguyen, H. T., & Hoang Truong, P. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 89–103. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Edisi Kedu). UPP STIM YKPN.
- Mangkunegara, A. . A. P. D. (2005). *Evaluasi Kinerja SDM*. Penerbit Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. . A. P. D. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.

- Mathis & Jackson. (2010). *Human Resource Management*. Cengage Publishing.
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- Meriana, dkk. (2014). Analisa Dampak Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan di Hachi Hachi Bistro Surabaya. *Jurnal Manajemen*.
- Moeheriono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Edisi Revi). PT Raja Grafindo Persada.
- Mondy, W. R., Noe, M. R., & Premeaux, S. R. (2022). *Human Resource Management* (8th Editio). New Jersey: Prentice Hall.
- Nasri, K., & Nurjanah. (2012). *Pengaruh Kompetensi Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru*.
- Noer & Putri. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study pada Universitas Muhammadiyah Surakarta)*. Salemba Medika.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. CV. Alfabeta.
- Prayogo, T., & Ismiyati, I. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1148–1162. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28346>
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Pulungan, S. S. (2012). *Analisis Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Pertanian, Peternakan, dan Perikanan Pemerintah Kabupaten Labuhan Batu Selatan, Medan*. Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara.
- Pusat Bahasa. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. <https://kbbi.web.id/pengetahuan>
- Qoirunnysha, Lutfia Darasha dan Nur Achmad, S.E., M. S. (2021). Analisis Pengaruh Kompensasi, Kepemimpinan, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Guru dan Karyawan Di SMP Negeri 1 Sragen). *Skripsi Thesis*.
- Rahman, Suwandi, & Warpindyastuti. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja*

- pegawai terhadap kepuasan masyarakat (studi kasus kantor camat sei beduk).*
- Rifai, A. I., & Oetomo, H. W. (2016). Pengaruh Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Motor Honda. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(3).
- Riyadi, S., Hermawan, A., & Sumarwan, U. (2015). Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 8(1), 49–58. <https://doi.org/10.24156/jikk.2015.8.1.49>
- Riyanto, S., & Aglis Andhita Hatmawan. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: DeePublisher.
- Robbins, S. P. (2008). *Perilaku Organisasi (alih bahasa Drs. Benjamin Molan), Edisi Bahasa Indonesia*. PT. Intan Sejati.
- Robbins, S. P. (2016). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Penerbit Gaya Media.
- Roe, R. A. (2001). Trust Implications For Performance and Effectiveness. *European Journal*.
- Rosmika, T. E., & Nurhaida, T. (2017). Employee Competence and Culture Set to Customer Satisfaction with Service Quality as Intervening Variable of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Medan. *Journal of Education and Practice*, 8(36), 45–53.
- Ruky, A. S. (2014). *Menjadi Eksekutif Manajemen SDM Profesional*. Andi.
- Sanusi. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sari, F. K. dan W. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja, Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*.
- Sarwono dan Rohmad. (2013). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Di Kantor Kecamatan Baki. *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*.
- Siswadhi. (2016a). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat*.
- Siswadhi, F. (2016b). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Badan Pertahanan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Benefita*, 1(3), 177–183.
- <https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.22216%2Fjbe.v1i3.720>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, dan Penelitian Evaluasi)*. Alfabeta.
- Suyitno. (2018). *Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang)*. 2(1), 129–143.
- Tjiptono & Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Andi.
- Torrington D, L, H., & S, T. (2005). *Human Resource Management*, Prentice Hall/Financial Times. Essex.
- Umar, H. (2005). *Metode Penelitian Untuk Tesis dan Bisnis*. Grafindo Persada.
- Wahyono & Elizah. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di kantor imigrasi*. 2.
- Wantara, P. (2015). *The Relationship among Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Library Services*. 4.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja (Kedua)*. PT. Raja Grafindo Prasada.
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja (Ketiga)*. Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja (Ed. Kelima)*. PT. Raja Grafindo Prasada.
- Wijaya, A. (2019). *Metode Penelitian Menggunakan SmartPLS03 (Program Komputer)* (Cetakan Pe). Innosain.
- Winarni, W. S., Suci, R. P., & Mas, N. (2020). Pengaruh Emotional Intelligence Dan Work-Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja. *JIM (Jurnal Ilmu Manajemen)*, 6(3), 50–68. <http://publishing-widyagama.ac.id/ejournal-v2/index.php/jim/article/view/1830/0>
- Yonathan Christine, I. (2013). . Pengaruh Kompetensi, Informasi, Karyawan Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Zangrandi Di Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2(1), 116.
- Yuniarsih, T., & Suwatno. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.

Peraturan Pemerintah/Undang-Undang/Regulasi:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) No.63/KEP/M.PAN/7/2003