

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Concept & Indicator Human Resources Management For Management Research*. Deepublish.
- Alexandro, R., Uda, T., Hariatama H., F., & Lestari, U. (2021). The Effect of Employee Performance on Consumer Satisfaction at Setia Hotel, Puruk Cahu, Murung Raya. *International Journal of Social Science and Business*, 5(3), 399.
- Alya, N., & Latunreng, W. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Vol 4 , No. 1, Juni 2021. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(1), 70–84.
- Ana, Solekhati, D. (2019). Pengaruh Kompetensi, komitmen Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 3(1), 1249–1259.
- Armstrong, M., & Baron, A. (2016). *Performance Management - The New Realities*. Institute of Personnel and Development.
- Edison, E., Anwar, Y., & Imas, K. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Ermayenti, & Heryanto. (2019). The Effect of Competence and Discipline of Work on Public Satisfaction in The Regional Office of The Ministry of Religion in West Sumatera Province with Quality of Service As An Intervening Variable. *Archives of Business Research*, 7(7), 69–87.
- Ferdinand, A. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Seri Pustaka Kunci 12.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0 untuk Penelitian Empiris* (2nd ed.). Badan Penerbit - Undip.
- Gunawan. (2019). Pengaruh Daya Tanggap dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur. *Jurnal Simplex*, 2(1).
- Hafiz, Y., & Syamsir. (2020). *The Influence of the Effect of Service Quality and*

- Employee Performance on Community Satisfaction in the Population and Civil Registry Service of Padang City. 125(Icpapg 2019), 20–25.*
- Hasibuan, M. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Bumi Aksara.
- 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.
- Kairupan, S. B., Sendouw, R. H. E., Mantiri, J., & Pasaribu, J. P. (2021). *The Effect of Employee Work Discipline on Community Satisfaction at the Maesa Unima Sub- district Office , South Tondano District , Minahasa Regency. 603(Icss), 365–372.*
- Kasmir. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management (13th Ed.)*. Pearson.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Mengesha, A. H. (2021). *Effects of Employee ' S Competencies on Customer Satisfaction : Study on Private Sector in Eastern Ethiopia. 9*(4), 43–53.
- Moehersono. (2018). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Raja Grafindo Persada.
- Prayogo, T., & Ismiyati, I. (2019). PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *Economic Education Analysis Journal, 7*(3), 1148–1162.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Alfabeta.
- Prof.Dr.Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif , kualitatif dan r & d*.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Human Resources Management (16th Ed.)*. Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. Refika Aditama.

- Sinambela, L. P. (2019). *Kinerja Pegawai : Teori Pengukuran dan Implikasi*. Graha Ilmu.
- Subyantoro, A., & Suwanto, F. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi*. Andi.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supriadi, Y. N. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Eureka Media Aksara.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (11th ed.). Kencana.
- Tamunomiebi, M. D. (2018). Flexi-Time Work Practice and Employee Productivity in Tertiary Institutions in Rivers State. *IIARD International Journal of Economics and Business Management*, 4(3), 1–10.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Wibowo. (2018). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.
- Wijayanti, S. D. R., Mahardiana, L., & Risnawati, R. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (Kpkn) Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 4(2), 103–112.
- Wilkinson, A., & Johnstone, S. (2016). *Encyclopedia of Human Resource Management*. Edward Elgar.