

DAFTAR PUSTAKA

- Atik, Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Abdurrahmat, Fathoni, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rineka Cipta.
- Andy., 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi., 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Anggraeni, Dewi. 2008. *Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Hutama Karya Wilayah Semarang*. ISSUE. Vol.1, Hal. 19-20. UNNES:Semarang.
- Arifiani, Dian, Wahyono. 2018. “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemusaka Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Moderator”. *Economic Education Analysis Journal*. Vol.7, No.1.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dessler, Gary. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Indeks. Dian Nur Safitri, Ade Rustiana (2017). “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.” *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. Vol.6, No.1.
- Djaslim Saladin. 2004. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Edisi Ketiga. Bandung : CV. Linda Karya
- Edison, Emron. Yohny Anwar., dan Imas komariyah. (2016).*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Faiza Nurmashita, Abdul Hakim., dan Wima Yudo Prasetyo, 2013. “Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.1, No.6, Hal.1220-1228.
- Fandy, Tjiptono & G. Chandra, 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI. Yogyakarta.
- Gronroos, Christian, 1990, *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Books.
- Gouzali Saydam, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Suatu Pendekatan Mikro*. Jakarta: Djambatan.
- Hamali, A. Y. 2016. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Mengelola Karyawan*. (B. Seda, Ed.) (Pertama). Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

- Hasibuan, Malayu S. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Husein, Umar. 2000. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Prima.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Keller, K. 2012. *Manajemen Pemasaran. Edisi Dua Belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., dkk. 2017. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Indeks.
- Kunandar. 2007. *Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan Persiapan Menghadapi Sertifikasi Guru*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lupiyaodi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Depok: Penerbit Salemba Empat.
- Moenir. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Sinar Grafika Offset, Jakarta. , 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moehersono, 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Normasari, Kumadji., dkk. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan di Hotel Pelangi Malang”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 6, No.2. Hal, 1-9.
- Prayitno, Widodo dan Suprpto, 2002. *Standarisasi Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Menuju Era Globalisasi Global*. Seri Kertas Kerja Volume II Nomor 05, Pusat Penelitian dan Pengembangan BKN, Jakarta.
- Palan, R. 2007. *Competency Management: Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM berbasis Kompetensi untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*. Penerjemah: Octa Melia Jalal. Jakarta: Penerbit PPM.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1. Hal,12.
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Edisi Ketiga. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.

- Sudarwan, D. 1995. *Transformasi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soejono. 1997. *Sistem dan Prosedur Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sianipar, (1999). *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- Sastrohadiwiryono, Siswanto. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: STIE YKPN.
- Sudarmanto, 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketiga. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudarmanto, Spencer. 2014. *Tentang Karakteristik Kompetensi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Syafruddin. 2019. "Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Karossa Kabupaten Mamuju Tengah". *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.1, No.2, Hal.133:146.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi, Yogyakarta:
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widodo. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zeithaml, V.A., dan M.J. Bitner. 1996. *Service Marketing International Editions*. New York: Mc Graw Hill.
- <http://bpsmpirapat.blogspot.com/2010/01/disiplin-dan-disiplin-kerja.html>. (akses pada tanggal 5 Maret 2023).