

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithmal, Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*.
- A.M, Muhaimin. (1996). *Strategi Belajar Mengajar*. Surabaya: Citra Media.
- Abraham. (2017). Pengaruh Kompetensi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Kantor PT. Kitadin Tenggarong Seberang. *eJournal Administrasi Negara Volume 5*.
- Anggraeni, D. (2008). *Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Human Karya Wilayah Semarang*. Semarang: UNNES.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arifin. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 114-126.
- B., K. R. (2004). *Beyond Significance Testing : Reforming Data Analysis Methods in Behavioral Researh*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Cheng, Y. (1995). *School Education Quality : Conceptualization, Monitoring, and Enhancement*, in Sin, P.K. and T.K. Tam (Eds), *Quality in Education : Insight from Different Perspective*. Hongkong: Hongkong Education Research Association.
- Christopher Lovelock, Lauren Wright. (2002). *Principles of Service Marketing and Management 2nd*. New Jersey: Person Education International.
- Curtis, David D. ; McKenzie, Phillip. (2002). *Employability Skills for Australian Industry : Literature Review and Framework Development : report to : Business Council of of Australia, Australian Chamber of Commerce and*

Industry. Canberra: Australian Capital Territory : Department of Education, Science and Training.

D.P. Maloney. (2001). *Surveying Student's Conceptual Knowledge of Electricity and Magnetism*. American Journal of Physics.

Fandy Tjiptono, Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Andi Offset: Yogyakarta.

Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

Ferdinand, A. (2000). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.

Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: UNDIP.

Hair J.F. et. al. (1995). *Multivariate Data Analysis with Reading, four edition*. New Jersey: Prentice Hall College.

Handoko, T. Hani. (2008). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Liberty.

Harper W. Boyd, Orville C. Walker, Jean-Claude Larreche. (2005). *Marketing Management : A Strategic, Decision Making Approach 6th edition*. New York City: McGraw-Hill.

Hasibuan, Malayu S.P. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Helmi, A. F. (1996). Disiplin Kerja. *Buletin Psikologi, Tahun IV, Nomor 2, Desember. Edisi Khusus Ulang Tahun XXXII*, 32-42.

Helmi, A. F. (Desember 1996). *Buletin Psikologi. Disiplin Kerja*.

Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ciawi Bogor: Ghalia Indonesia.

Jeffrey, Zein. (2017). The Effect of Achievement Motivation, Learning Dicipline and Learning Facilities on Student Learning Outcomes. *International Journal of Development Research*.

- Junaidi. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Serta Citra Organisasi Pada Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan. *DIA Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 33-42.
- Jusmaindah. (2019). Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Nasabah di PT. Taspen Persero cabang Bone).
- Lastriani, E. (2014). *Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Anggota pada Satlantas Polresta Pekanbaru*. Pekanbaru: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dharma Putera.
- Lovelock, C. (2010). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lyle M. Spencer Jr., Signe M. Spencer. (1993). *Competence at Work : Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Madapusi. (2018). The Influence of Technical Competence Factors in ERP System Implementations. *IOSR International Journal of Business and Management*.
- Madar, A.R & Buntat Y. (2011). The Effect of Using Visual Graphics via Interactive Multimedia on Learning of Mathematics at Secondary School, *Journal of Technical, Vocational, & Engineering Education*. 9.
- Manguntara. (2016). Peningkatan Kompetensi Pegawai Dalam Menunjang Prestasi Kerja Pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal EMBA Vol. 4*.
- Manurung, A. H. (2021). *Keuangan Perusahaan*. Jakarta: PT. Adler Manurung Press.
- Manurung, A. H. (2019). *Metode Riset Akuntansi, Investasi Keuangan dan Manajemen*. Jakarta: PT. Adler Manurung Press.
- Manurung, A. H. (2019). *Model dan Estimasi dalam Riset Manajemen dan Keuangan*. Jakarta : PT. Adler Manurung Press.

- Martini. (2018). The Influence of Competency on Employee Performance Through Organization Commitment Dimension. *IOSR Journal of Business and Management*.
- Michael Hill, Peter Hupe. (2002). *Implementing Public Policy : Governance in Theory and in Practice*. London: SAGE Publications.
- Moeheriono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mulyasa. (2013). *Pengembangan dan Implementasi Kurikulum 2013*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. (2004). *Metode Research (Penelitian Ilmiah) : Usul Tesis, Desain Penelitian, Hipotesis, Validitas, Sampling, Populasi, Observasi, Wawancara, Angket*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nitisemito, A. S. (1982). *Manajemen Personalialia : (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller. (2009). *Marketing Management 13th edition*. New Jersey: Prentice Hall Upper Sadle River.
- Prasetyo dan Jannah. (2008). The Effect of Carrer Development and Working Disipline Towards Working Satisfaction and Employee Performance in The Regional Office of Ministry of Religious. *International Journal of Scientific & Technology Research Volume 5*.
- Prijodarminto, S. (1993). *Disiplin : Kiat Menuju Sukses*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Prijodarminto, S. (1994). *Disiplin : Kiat Menuju Sukses*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Requena, K. W. (2005). *Good Kids Bad Behavior*. Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya.
- Robbin, S. P. (2007). *Perilaku Organisasi Jilid I & II*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Santoso, S. (2000). *Latihan SPSS Statistik Parmetik*. Jakarta: Gramedia.

- Saydam, G. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resources Management) : Suatu Pendekatan Mikro (Dalam Tanya Jawab)*. Jakarta: Djambatan.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Kasus PT. Indosat Tbk). *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis*.
- Stanley Lemeshow, David W. Hosmer Jr, Janelle Klar and Stephen K. Lwanga. (1997). *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. New York: World Health Organization.
- Sugiyono, P. D. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supomo, R. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Y. Rama Widya.
- Sutrisno. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Bayumedia.
- Umar, H. (2005). Riset Pemasaran dan Perilaku Global 6th jilid 1. 65.
- Utomo, S. D. (2008). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 161-167.
- Veithzal Rivai Zainal, F. D. (2018). *Islamic Marketing Management*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Vellayati, W. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang.

- Wardani, T. U. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek.
- Wibowo. (2016). Manajemen Kinerja. Dalam S. M. Prof. Dr. Wibowo, *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada Jakarta - 14240.
- Wijayanto, S. H. (2008). *Structural Equation Modeling dengan lisrel 8.8*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zaim, H. (2013). Analyzing The Effect of Individual Competencies of Performance : A Field Study in Service Industries in Turkey. *International Journal of Global Strategic Management*.
- Zalim, H. (2013). Analyzing the Effect of Individual Competencies on Performance : A Field Study in Services Industries in Turkey. *International Journal of Global Strategic Management*.