

Daftar Pustaka

- Aranda, A., Alwie, A & Fitri, K (2017). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada Perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 4(1), 1045–1059.
- Afandi, (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Afandi. Nur. Muhammad. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Atmaja Jaka (2018). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomica* Vol2.No 1
- A. Parasuraman et al., (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research" *Journal of marketing*. Vol. 49
- Boediono, B , (2003). *Pelayanan prima Perpajakan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Espejo, R Schuhmann, W Schwaninger, M endUbaldoB (1996), *Organizational Transformation and Learning: A Cybernetic Approach to management*, John Wiley & Sons, New York
- Fandy, Tjiptono (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono (2014), *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono (2015). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Gie, The Liang (1993). *Ensiklopedia Administrasi* . Jakarta: Gunung Agung
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, Gava Media Implementasi*. Yogyakarta:
- Hunger, J. David dan Wheelen, Thomas L. (2003). *Manajemen Strategis*. Andi. Yogyakarta.
- Hasim, D. (2017). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. 4(2), 69–75.
- Handoko, Hani. (2013). *Manajemen personalia dan sumberdaya Manusia. Pengaruh kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan*. Yogyakarta: BPPE Keterlibatan, D.A.N
- Kreitner dan Kinicki. (2014). *Perilaku organisasi*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.

- Marthanti, A. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda. 2(2), 62–72.
- Maulana, A. S. (2007). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt . Toi.
- Munawaroh.(2011).Pengaruh Tunjangan Kinerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian (STPP) Gowa. Jurnal Ilmiah Aksi STIE AMKOP Makassar.Vol.4.No.1.
- Mondiani, Tria. (2012). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Semarang, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 1, No 1.
- Mahkota, N. K. W. K. I., Sintaasih, D. K., & Rahyuda, A. G. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan Pada PT. Sasjam Riri DI Kabupaten Gianyar. E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana, 6 (11), 3985–4014
- Nur, I. G., & Sjahrudin, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. 1(1), 47–57. <https://doi.org/10.31227/osf.io/7kxjc>
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. (2012). Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Radiany, R. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pts Di Kalimantan Selatan. Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan),9(3),307.<https://doi.org/10.24034/J25485024.Y2005.V9.I3.2025>
- Robbins, Stephen, Timothy (2011). *Organizational behavior. Fourteenth Edition. Pearson education. New Jersey 07458. 77-89**.
- Robbins, S. P. (2003), Perilaku Organisasi. Pearson Education Asia Ltd, PT. Prenhallindo : Jakarta
- Rivai, (2011). *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan.* PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Rivai, V. (2004), Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi, edisi kedua, Penerbit PT RajaGrafindo Persada Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PP) Nomor 94 Tahun (2021) tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pasal 3 sampai dengan Pasal 5.
- Sediawan, R. (2015). Analisis Dalam Menciptakan Kualitas Pelayanan Untuk Mengarah Pada Kepuasan Konsumen. Analisis Dalam Menciptakan Kualitas Pelayanan Untuk Mengarah Pada Kepuasan Konsumen.
- Sabuhari, R., & Ruslan Kamis. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi , Karakteristik Kompetensi , Kepuasan. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 6(1), 137–156.

- Sinaga, A. O., & Kusumantoro, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Atha Nugraha. *Dinamika Pendidikan*, 10(1), 1-15
- Tjiptono, Fandy. (2014), pemasaran jasa - prinsip, penerapan, dan penelitian, Andi Offser, Yogyakarta.
- Veithzal Rivai Zainal, dkk. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Jakarta: Rajawali Pers
- Zahara Samosir, Z. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, 1(1), 28–36.
- Zeithaml, Valerie; A. Parasuraman and Berry Leonard. (1994). *Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality Implications for Further Research. Journal of Marketing* Volume 58.