

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, E. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Vespabox Kota Malang). In *Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang*. Universitas Islam Negeri (Uin) Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Adhinugroho, D. W. (2015). Praktek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui Kepuasan Kerja Pada Maskapai Penerbangan Komersial Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 8(2), 27–54.
- Alexander, J. (2020) *Pengaruh knowledge management dan orientasi kewirausahaan terhadap kinerja organisasi usaha mikro bidang makanan di kota Semarang*. Outher thesis, Unika Soegijapranata
- Anggoro, A. D. (2022). Pengaruh Pelatihan Karyawan Terhadap Kualitas Layanan. *Jurnal Fame*, 5(1), 25–40. <http://journal.ubm.ac.id/>
- Anggraeni, E., Faris, R. M., & Mulyati, H. (2020). Pengaruh Manajemen Pengetahuan Terhadap Peningkatan Inovasi Dan Kualitas Pelayanan RSUD Kabupaten Serang. *Jurnal Ekonomi*, 25(1), 18–34. <https://doi.org/10.24912/je.v25i1.624>
- Aulia, A. (2019). Manusia Terhadap Manajemen Pengetahuan Pada Pt . Amqual Global Logistics The Impact Of Human Resources Management Practices On Knowledge Management In Pt . Amqual Global Logistics. Universitas Trisakti.
- Christi, A. M., Edu, F., & Sumantri, J. D. (2021). Dampak Rekrutmen dan Seleksi Pelayan terhadap Kualitas Pelayanan Teens dan Youth GBI Graha Bethany Lippo Cikarang. *MAGNUM OPUS: Jurnal Teologi Dan Kepemimpinan Kristen*, 2(2), 77–85. <https://doi.org/10.52220/magnum.v2i2.84>
- Dahlan, Hasim, D., & Hamdan. (2017). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 4, 69–75. <http://ojs.unm.ac.id/index.php/administrare/index>
- Daniel, D. (2015). Pengaruh Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Inovasi Pelayanan Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah (Kjks) Bina Ihsanul Fikri (Bif) Yogyakarta (Vol. 151, pp. 10–17).
- Devitasari, N. (2020) *Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada indomaret di Desa Wringinanom Kabupaten Gresik*. Undergraduate thesis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
- Dianty, N. R., Dr. Khuzaini, MM, & Periyadi, SE., M. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Hotel Edotel Syariah Banjarmasin. 3(2), 6.
- Ellitan, L. (2002). Praktik-Praktik Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dan Keunggulan Kompetitif Berkelanjutan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(2), pp.65-76. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/15623>
- El-Farr, H., & Hosseingholizadeh, R. (2019). *Aligning Human Resource Management with Knowledge Management for Better Organizational Performance: How Human Resource Practices Support Knowledge Management Strategies?* www.intechopen.com
- Ferry, A. B. (2021). Analisis Pengaruh Human Resources Management (Hrm)

- Terhadap Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit : A Scoping Review. *Thesis*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Hardiani, & Sugiarto, S. (2023). Peran Etika Kerja Islam Dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Peningkatan Komitmen Organisasi Pada Bank Muamalat Cabang Makassar. *(AKMEN) Jurnal Ilmiah*. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/akmen>
- Harri, S.AB, MM, M. (2021). Pengaruh Manajemen Strategik Sumber Daya Manusia Terhadap Inovasi Dengan Manajemen Pengetahuan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 9(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v9i3.606>
- Hartini, D. (2020). Pengaruh Manajemen Pengetahuan Terhadap Inovasi Organisasi (Studi Pada Hotel Bintang 4 di Daerah Istimewa Yogyakarta). *Skripsi*, 5–24. <http://e-journal.uajy.ac.id/22958/>
- Hidayat, S. (2018). Pengaruh Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Indo-Rama Synthetics Tbk. Divisi Spun Yarns. *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 57–67. <https://doi.org/10.34308/eqien.v5i1.14>
- Hidayat, W. (2021). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 48–57. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.65>
- Ibnu, U., Uis, S., Umar, J. T., Baja, L., Telp, K. B., & Batam, D. P. (2021). Peran Manajemen Pengetahuan Dalam Hubungan Antara Inovasi Organisasi Dan Praktik Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Jumka*, 1(1), 49–58.
- Kasenda, F. E. W., & Mintardjo, C. (2016). Pengaruh Praktek-Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (Kpkn) Manado. *Journal Manajemen*, 4(4), 1239–1248. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1396188&val=1025&title=Pengaruh Praktek-Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1396188&val=1025&title=Pengaruh%20Praktek-Praktek%20Manajemen%20Sumber%20Daya%20Manusia%20Terhadap%20Kinerja%20Pegawai)
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1658–1667.
- Maula, R. R., & Sasana, H. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Proses Manajemen Pengetahuan. *Jurnal Ekonomi Kreatif Dan Manajemen Bisnis Digital*, 1(1), 94–104. <https://doi.org/10.55047/jekombital.v1i1.276>
- Muslichati, E. L. A. Z. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Di Kabupaten Kudus. *Skripsi Universitas Negeri Semarang*.
- Muzammil, M., Harsasi, M., & Iriani, F. (2023). Praktik MSDM sebagai Determinan Kinerja Organisasi dengan Mediasi Manajemen Pengetahuan. *Jurnal Ekombis Review*, 11(2), 1121–1132. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2>
- Nabila, H. (2019). Pengaruh Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Packing Plant Pt. Incasi Raya. *Jurnal Ecogen*, 2(2), 169. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v2i2.6678>
- Nurcahyanti, F. W., & Ruscitasari, Z. (2022). Analisis Praktik Sumber Daya Manusia dan Inovasi Terhadap Kinerja UMKM di Kabupaten Bantul. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 5(2), 285.

- <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v5i2.16508>
- Nursyafirah. (2022). Pengaruh Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Patel, & Goyena, R. (2019). Pengaruh Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Keberlanjutan Perusahaan Pt. Manado Sejati Perkasa. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 15(2), 9–25.
- Prasetia, A. Y., Oktavian, A. R., Masnun, & Widoro. (2021). Pengaruh Pelatihan dan Berbagi Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Pengetahuan Manajemen. *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 1(1), 69–78. <https://doi.org/10.37366/master.v1i1.132>
- Prayekti, P., Herawati, J., & Lysander, M. A. S. (2022). Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Pengetahuan dan Kinerja Inovasi Usaha. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 5(3), 501–512.
- Putri, E. Y., Putri, A., Rahma, A. R., & Maolani, F. M. (2022). Penerapan Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Hubungannya Dengan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 12(2), 343–356. <https://doi.org/10.37932/j.e.v12i2.618>
- Rachmadi, A., Hairudin, & Jayasinga, H. I. (2020). Pengaruh Pelatihan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada kantor BPJS Ketenaga Kerjaan Lampung I. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 18(3).
- Rahmadani, & Suwoko. (2021). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda. *Jurnal Borneo Student Research*, 2(3), 2052–2062. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/1865>
- Rohmah, N. (2015). Pengaruh Manajemen Pengetahuan Dan Program Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Pt.Pln (Persero) P3bjb App Durikosambi Basecame Cikupa). *Skripsi UIN Jakarta*. Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Rostiani, A., Lestari, R., & Nurwulandari, A. (2022). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan pemasaran digital terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Apartemen Kemang Grup PT Pudjiadi Prestige Tbk Jakarta. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- Setyanti, S. W. L. H. (2017). Peran Strategis Sumber Daya Manusia Berbasis Knowledge Management dalam Mewujudkan Good Corporate Governance. *Seminar Nasional Dan Call For Paper Ekonomi Dan Bisnis, 2017*, 434–440.
- Shola, A. I., Adnan, Z. B., & Saad, S. B. (2017). Influence of Human Resources Management on Service Quality of Risk Business in Northwestern Nigeria. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 3(1), 23–32. <https://doi.org/10.26710/jbsee.v3i1.178>
- Syah, R. (2018). Pengukuran Kinerja Berbasis Knowledge Management Pada Organisasi Baitul Mal Kota Banda Aceh. In *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Ulung, A., Awaluddin, & Azis, A. R. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Al-Fazza Kredit Syariah Mandiri. (*IJBEM*) *Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 2, 35–43.
- Widiastuti, I. (2020). Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik Pada Dinas

- Kebersihan Kota Bekasi. *KOMITMEN: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2).
- Wijaya, T. (2014). Pengaruh Kualitas Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Pelayanan RSUD Wirosaban. *OPTIMAL*, 11, 27–40.
- Wulandari. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa penginapan Singkrak Sumpul Hotel*.
- Yani, A., Ditama, R. A., & Pohan, M. M. (2021). Peningkatan Mutu Layanan Melalui Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(2), 170–179. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i2.236>
- Yawmillisa, R. A., Sumardi, & Maming, J. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Pelatihan Karyawan Dan Sharing Knowledge Terhadap Penerapan Knowledge Management Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Departemen Human Resources Pt Vale Indonesia, Tbk. 128–140.