

## DAFTAR PUSTAKA

- Addini Zahra (2023) *Kerangka Berpikir Penelitian Kuantitatif*. STAI Uisu, Siantar (Jurnal).
- Achmad Nurmandi (2023) *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta. PT. Sinergi, Visi Utama.
- AS. Moenir. (2021) *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Atila Aufa (2021) *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori)*. Padang, Sumatera Barat.
- Dila Erlianti (2019) *Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi*. Lancang Kuning, Dumai.
- Emilia (2021) *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rumah Sakit Anisa Pekanbaru Pekanbaru)*. (Jurnal).
- Gilang Risky Suardi (2021) *Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Sidamilih*. Skripsi. FISIP UNPAS.
- Hamali, Yusuf Arif. 2018 *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Mengelola Karyawan*. Cetakan Kedua. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)
- Hani Handoko (2018) *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Kabupaten Jombang, Yogyakarta.

- Hapzi Maulina (2022) *Pengaruh Disiplin, Kualitas Pelayanan Terhadap minat Kunjung Pelanggan*. Universitas Bhayangkara, Jakarta (jurnal).
- Hasibuan (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Hilma Luffiah (2022) *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Kerja Pegawai PT. Penggadaian Area Makassar*. Skripsi. Universitas Bosowa.
- Hotmania Situmeang (2019) *Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Medan Petisah*. Skripsi. Universitas HKBP Nommensen.
- Ifra (2018) *Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kelurahan Petojanagn Kabupaten Palopo*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri, Palopo.
- Keller Kotler (2016) *Dasar Dasar Sumber Daya Manusia*. Jilid 1, Edisi Kesembilan, Erlangga, Jakarta.
- Rianti Selvi (2019) *Kualitas Pelayanan Publik*. Program Studi Magister ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Riau Pekanbaru.
- Rianti, Rusli dan Yuliana (2019) *Kualitas Pelayanan Publik*. Riau, Pekanbaru (Jurnal).
- Rafky Ridho Pambudi (2020) *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas*. Skripsi. Universitas Jenderal Soedirman.

- Rema Mulayani (2019) *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Polsek Kebonpedes Polres Sukabumi Pedes*. Jurnal. Kota Sukabumi, Jawa Barat.
- Rivai, Vethzal Dan Basri (2019) *Peformance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Septiono Andi Mochamad (2017) *Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Dikantor Kelurahan Sekecamatan Gunung Pati*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Sungodimedjo (2019) *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Studi, Dan Kasus*. Edisi 2. Semarang. Unisnu Press.
- Karunia Man Halawa (2020) *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan*
- Sutrisno Edy. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke 10. Jakarta. Prenada Media Group.
- Tjiptono, Fandy, Dan Gregorius Chandra (2018) *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta. Andi.
- Wahyudia, Baholu (2023) *Pengaruh Disiplin Kerja terhadap kualitas pelayanan Publik Dikecamatan Pasar Wajo*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Buton.