

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Arif. "Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Terhadap Kinerja dengan Etos Kerja sebagai Variabel Mediasi di Kecamatan Lubuk Sikaping." *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau* 1.1 (2021): 1-46.
- Ahmad Afan Zain, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen', *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2 (2022), 47–54 <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>
- Abdurrahman, Lukman, and Rahmat Mulyana, 'Pemodelan Nilai Teknologi Informasi Menggunakan Structural Equation Modeling (Sem)', *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 7 (2022), 469–77 <<https://doi.org/10.29100/jupi.v7i2.2825>>
- Andini, Widia, Diah Fitriani, Laila Khairun, and Nisa Purba, 'Paradigma Penelitian Kuantitatif Dalam Jurnal Ilmiah Metodologi Penelitian Kuantitatif', *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 1 (2023), 6–12
- Alfaruqi Muhammad Anugraingsa Yayan, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat', *Jurnal Tambora*, 6.3 (2022), 171–183.
- Ayu Magdalena, Adya Hermawati, and Zulkifli, 'Analisis Pengaruh Quality of Work Life Terhadap Kinerja Yang Di Mediasi *Organizational Citizenship Behavior*', *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2.3 (2022), 711–724.
- Arifin Kamil, Sundjoto, and Sri Rahayu, 'Pengaruh Pelatihan Kerja, Disiplin Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Profesionalisme Pegawai Di Kpp Pratama Bangkalan', *Manajemen Dewantara*, 7.3 (2023), 413–430 <<https://doi.org/10.30738/md.v7i3.14884>>.
- Ahmad Gunawan TEKNIK PENGUMPULAN DATA: OBSERVASI, WAWANCARA DAN KUESIONER. (2025). *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 3(1), 39-47. <https://doi.org/10.61787/taceee75>
- Abdul Wahab and Junaedi, 'Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Kesehatan', *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Kesehatan Sampling*, 5.1 (2022), 42–49 <[https://www.ejournal.stikesbbmajene.ac.id/index.php/jptk/article/download/33/23 %0A](https://www.ejournal.stikesbbmajene.ac.id/index.php/jptk/article/download/33/23%0A)>.
- Ampetua Silalahi and others, 'Peran Teknologi Dalam Perencanaan SDM Terhadap Profesionalisme Pegawai', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4.1 (2024), 102–113 <<https://doi.org/10.56145/ekonomibisnis.v4i1.137>>.
- Buka, Nurhan, Mutiah Ayu Jayamin, Nur Kholis, and Nur Akbar Rasyid, 'Peran Validitas Dan Rehabilitas Dalam Evaluasi Pembelajaran', *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 02 (2025), 224–26 <https://doi.org/10.5281/zenodo.15557188>

- Candra Susanto, Primadi, Dewi Ulfah Arini, Lily Yuntina, Josua Panatap Soehaditama, and Nuraeni Nuraeni, 'Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, Dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)', *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3 (2024), 1–12 <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>
- Dina, Hermina, Huda Nuril, and Damayanti Rima, 'Pengolahan Hasil Non-Test Angket, Observasi, Wawancara Dan Dokumenter', *Student Research Journal*, 2024, 259–73 <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v2i3.1343>
- Diana N. Septa, Aris M, and Rona T, 'Likuiditas, Solvabilitas, Aktivitas Dan Profitabilitas Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Sektor Pertambangan Batu Bara Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2016-2018', *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 16.1 (2022), 97–102.
- Erialdy, 'Hubungan Budaya Organisasi Dengan Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil', *EKOMA, Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, Vol.3, No.3 (2024), 1360–1366.
- Friska Rahmah Annisa, 'Jurnal Administrasi bisnis (JAB) Analisis Employer Attractiveness Pada PT Goto Gojek Tokopedia Tbk', 14.1 (2024), 76–85.
- Gunawan, RA, DP Zulkarmain, and ST Arianto, 'Perbandingan Metode Ordinary Least Square (Ols) Dan Metode Partial Least Square (Pls) Untuk Mengatasi Multikolinearitas', *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1 (2024), 97–103
- Hakim, Lukman. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sanabil, Mataram. ISBN 978-623-317-199-1. Buku ini membahas proses pengelolaan SDM di organisasi, dari perencanaan sampai pengelolaan kinerja.
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). PT Bumi Aksara.
- Hariyanto, Slamet, and Heru Dwi Susilo, 'Evaluasi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Publik Di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek', *Publiciana*, 14 (2021), 307–27 <https://doi.org/10.36563/publiciana.v14i02.369>
- Hajari, Vani, Indah Pratiwi, and Diki Ariansyah Putra, *jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 'Pemahaman Riset Pasar Untuk Pemasaran', 9 (2024), 1–8
- Herman Sjahrudin and others, 'Efek Mediasi Kepuasan Kerja : Dampak Fasilitas, Work-Life Balance Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai', *Jurnal Ecogen*, 5.3 (2022), 340 <<https://doi.org/10.24036/jmpe.v5i3.13734>>.
- Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) – biasanya digunakan di instansi pemerintah untuk mengukur kualitas pelayanan publik.

- Injelly Gabriela Tangka, 'Pengaruh penerapan standar operasional, prosedur (SOP) dan sikap profesionalisme pegawai terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja pegawai di kantor kesehatan Bitung', jurnal Ekonomi dan Bisnis, vol 12, No 3 hal (2024) 1126-1138
- Jamil Rifani, Bukti Fisik, 'Inovatif,"Kualitas pelayanan terhadap pelanggan pada plasa Telkom Amuntasi Area Kabupaten Hulu Sungai Utara", Vol. 3, No.1, Agustus 2021 ISSN 2685-855X', 3.1 (2021), 101–118.
- Jeniusman Ahmad Hutagalung and others, 'Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Tapanuli Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah', Jesya, 7.1 (2024), 1128–1137
<<https://doi.org/10.36778/jesya.v7i1.1567>>.
- Khairunnisa, Kharunnisa, 'Kualitas Layanan Bidang Penempatan Kerja Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banjarmasin', Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan, 5 (2021), 57–62 <https://doi.org/10.35130/jrimk.v5i2.236>
- Kasmiati, " Profesionalisme pegawai terhadap kinerja pegawai pada dinas pariwisata kabupaten Balangan", Jurnal Ekonomi Vol 17, Nomor 2 (2021), Halaman 291-302.
- Kaswan," Manajemen Sumber Daya Manusia Strategis: konsep, sejarah,model strategi dan kontribusi SDM -Ed. L.- Yogyakarta.
- Kumrotin, Evi Laili, and Ari Susanti, 'Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo', *J-MIND* (Jurnal Manajemen Indonesia), 6 (2021), 1–13
<https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870>
- Luluk Nafilatur Rizqi, Rachmawati Novaria, and Indah Murti, 'Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Terhadap Kepuasan Masyarakat', Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara, 2 (2023), 286–302
<https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i1.887>
- Muin, A, Metode Penelitian Kuantitatif. *CV. Social Politic Genius (SIGN)* Publisher. Diakses Pada 3 Mei 2025, 2021
- Mutia Riksfardini and others, 'Inovasi Pelayanan Pajak Berbasis E-Government Melalui Penggunaan E-Filing Dalam Peningkatan Kualitas Pelayananfile:///E:/652-1252-1-SM.Pdf File:///E:/8044-18049-3-PB.Pdf File:///E:/3328-Article Text-7309-7967-10-20200823.Pdf File:///E:/12422-34480-1-PB.Pdf ', Pentahelix, 1.1 (2023), 35.
- Nugroho, S. H. (2022). The role of human resources management inorganizational perspective. *Global Journal of Engineering and Technology Advances*, 10(3), 012–018. DOI: 10.30574/gjeta.2022.10.3.0040
- Nidia Suriani, Risnita, and M. Syahran Jailani, 'Defenisi Populasi', Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam, 1.2 (2023), 24–36.

- Rahmayanti, Nida Putri, Anthonius J Karsudjono, and Ikhwan Hidayatullah, “Pelatihan SPPS Uji Validitas Dan Uji Realibilitas Untuk Data Primer”, 5 (2024), 21–26
- Rio Victor Billygraham; Tutu, William Agustinus; Areros, and Joula Jetty Rogahang, ‘Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Astra International Daihatsu Tbk Cabang Manado’, *Productivity*, 3.1 (2022), 24–29.
- Riduwan, ‘Kerangka Berfikir Penelitian’, *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2 (2023), 160–166
- Rully, Muchammad, Sjahirul Alim, and Abdul Rahman, ‘Analisis Manajemen Administrasi Proyek Pembangunan Gedung Universitas Muhammadiyah Semarang’, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6 (2022), 923–930
- Ratnawati Ratnawati and others, ‘Pengaruh Desain Produk, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online’, *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 8.4 (2025), 5–39
<<https://doi.org/10.31539/qbjrc626>>.
- Romelus Anigomang, Ferdinand, Sefnat Aristarkus Tang, Elia Maruli, Fakultas Ekonomi Universitas Tribuana Kalabahi, and NTT Abstract, ‘Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa’, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Januari, 2023 (2023), 698–709
<https://doi.org/10.5281/zenodo.7639297>
- Reviana Br Sagala and Vellayati Hajad, ‘Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam’, *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4.1 (2022), 14–23
<https://doi.org/10.24076/jspg.2022v4i1.775>
- Rio Putra, ‘Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Pt.Sawah Solok’, *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2.2 (2021), 989–1001
<<https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i2.767>>.
- Rianandita 'Arsy Elkesaki, Riska Dwi Oktaviani, and Melina Putri Setyaherlambang, ‘Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung’, *Jurnal Caraka Prabu*, 5.1 (2021), 69–90
<<https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>>.
- Sabrina, R., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara, 2021
- Syafriah, Herry. “Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Sumber Hukum Islam.” *Jurnal Ilmiah Publika*, Vol. 9 No. 2, 2021.

- Salferina Utami, 'Inovasi Pelayanan Publik PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau Kota Batam (Studi Tentang Pelayanan Pemberian Santunan Kecelakaan Kepada Masyarakat)', *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 2.2 (2022), 22–31
<<https://doi.org/10.61083/ebisma.v2i2.14>>.
- Sofwatillah, Risnita, Syahrani Jailani, and Arestya Saksitha, '8LOA++106+publis', *Jurnal Genta Mulia*, 15 (2024), 80–91
- Siska Amelia Fitri and Galih Wahyu Pradana, 'Inovasi Pelayanan E-KTP Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil', *Publika*, 10.3 (2022), 835–850
- Syamsul Hidayat, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Di Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya', *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2.1 (2024), 1238–1251
<<https://doi.org/10.62710/frr0dg47>>.
- Ulva Putri Ramadani, Raudhotul Muthmainnah, Nisa Ulhilma, Azzah Wazabirah, Rully Hidayatullah, and Harmonedi Harmonedi, 'Strategi Penentuan Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian Pendidikan: Antara Validitas Dan Representativitas', *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 3 (2025), 574–585 <https://doi.org/10.61104/jq.v3i2.1021>
- Wattimena, Alam Roy, 'Jurnal Maneksi Vol 10, No. 1, Juni 2021', *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*, 10 (2021), 140–120
- Wyke Santika Dewi, 'INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Kasus Pada Pelayanan Lempeng Gapit Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun)', *Jurnal Administrasi Publik*, 11.2 (2021) <<https://doi.org/10.31506/jap.v11i2.9502>>.
- Yam, Jim Hoy, and Ruhiyat Taufik, 'Hipotesis Penelitian Kuantitatif', *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3 (2021), 96–102
<https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>