

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A. K., & Kamis, Y. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Afa-Afa Kecamatan Tidore Utara Kota Tidore Kepulauan. *JOEL: Journal of Educational and Language Research*, 2(8), 1089–1098.
- Anitasari, M. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Kepahiang. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1).
- Azizah, M. N., Arifin, R., & Rachmadi, K. R. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, Kemampuan Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan (Studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Sumber Makmur Kabupaten Trenggalek). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(6), 196–210.
- Becker, G. S. (1964). *Human Capital* New York. Columbia University for the National Bureau of Economic Research.
- Costinot, A., & Bahmani-Oskooee, M. (2023). The Influence of Work Discipline and Work Spirit on Medical Employee Performance of in Women's Employee Office of Population Control and Family Planning in the City of Texas. *MEDALION JOURNAL: Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation*, 4(2), 41–48.
- Fahiran, J., & Kusumayadi, F. (2023). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Pelatihan Terhadap Kualitas Layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(4), 75–94.
- Ghozali. (2017). *Structural Equation Modeling Teori Konsep dan Spss*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasanah, D. I. (2019). Moral dan Etika Brokrasi Dalam Pelayanan Publik. *JISIPOL| Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 48–58.
- Hasibuan, M. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (22nd ed.). Bumi Aksara, 2016.
- Hediyanti, G., & Rianti, R. (2023). Penerapan Program Kemitraan Solidaritas (PKS) Dalam Mendukung Kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda Am) di Kalimantan Barat. *Prosiding Seminar Sosial Politik, Bisnis, Akuntansi Dan Teknik*, 5, 1–13.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (2011). *The Motivation to Work*. Transaction Publishers. <https://books.google.co.id/books?id=KYhB-B6kfSMC>

- Horsu, E. N., & Yeboah, S. T. (2015). Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study of Minicab Taxi Services in Cape Coast, Ghana. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(5), 1451–1464.
- Johan, B. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lung Melah Kecamatan Telen Kabupaten Kutai Timur. *Pendidikan Ilmu Sosial*, 5(2), 257–266.
- Karlina, E., Rosanto, O., Saputra, N. E., Sitasi, C., & Karlina, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta*, 3(1), 7–16.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing, New Jersey: Pearson Education Limited*.
- Lamato, Y. G. (2023). The Influence of Employee Work Culture on Service Quality at the Regional Drinking Water Company of Tirta Gerbang Emas, North Gorontalo Regency. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 2(1), 99–116.
- Muslimat, A., & Wahid, H. A. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia Kantor Cipondoh. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(2), 120.
- Nasution, A. R. (2006). *Analisis Potensi dan Preferensi Masyarakat terhadap Bank Syariah di Wilayah Kota Medan* [Universitas Sumatera Utara]. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/44144>
- Nurmasitha, F. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Diss. Brawijaya University*.
- Panjaitan, F., Sule, E. T., & Kusman, M. (2016). The Influence of Human Resource Information System Implementation, Career Development, and Work Discipline on Service Quality: A Survey on Civil Servants in Medan, Indonesia. *Career Development, and Work Discipline on Service Quality: A Survey on Civil Servants in Medan, Indonesia (July 2016)*.
- Priyono, A. H., Widagdo, S., & Handayani, Y. I. (2021). The Effect of Hard Skill and Soft Skill Competency on Improving the Quality of Services in Public Services Malls at Banyuwangi Regency. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(9), 325–329.

- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office yang Berdampak pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148–159.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Manajemen* (S. Saat & W. Hardani, Eds.; 10th ed., Vol. 1). Erlangga.
- Roeleejanto, C., Brasit, N., Payangan, O. R., & Pahlevi, C. (2015). Effects of Leadership, Competency, and Work Discipline on the Application of Total Quality Management and Employees' Performance For the Accreditation Status Achievement of Government Hospitals in Jakarta, Indonesia. *Scientific Research Journal (SCIRJ)*, 3(11), 14–24.
- Safitri, D. N., & Rustiana, A. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 6(1), 120–130.
- Saleh, A. R., & Utomo, H. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan Bagian Produksi di PT. Inko Java Semarang. *Among Makarti*, 11(21).
- Sari, D. M. (2022). Employee Motivation and Work Discipline: Factors Affecting the Quality of Service at SMP Negeri 2 Banda Aceh. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 12(01), 69–86.
- Sastrohadiwiryo, B. S. (2002). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Bumi Aksara.
- Sharratt, L., & Fullan, M. (2009). *Realization: The Change Imperative for Deepening District-wide Reform*. Corwin Press.
- Sophia, B. (2017). Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur Daerah Untuk Meningkatkan Kinerja Aparatur Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaen Malinau. *Jurnal Administrative Reform*, 1(1), 23–39.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work : Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons. <https://doi.org/LK> - <https://worldcat.org/title/26544222>
- Sugiharti, L., Saepudin, A., & Barokah, R. A. (2023). Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali di Kantor Pertanahan Kota Bandung. *Journal Publicuho*, 6(1), 276–287.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. *Bandung: Alfabeta*, 15(2010).

- Sugiyono, S. (2021). The evaluation of facilities and infrastructure standards achievement of vocational high school in the Special Region of Yogyakarta. *Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 25(2), 207–217.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (1st ed.). Andi Offset.
- Ulumi, A. P., & Mulyani, S. R. (2023). The Influence of Work Culture and Work Discipline on Employee Performance and its Impact on Service Quality in the Technical Implementing Unit of The Babulu Public Health Center (UPT PUSKESMAS). *Jurnal Scientia*, 12(03), 4007–4013.
- Wange, S. F., Tohopi, R., & Nani, Y. N. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa di Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 6(1), 458–465.
- Zain, E. M., Andjar, F. J., Restyani, T. D., & Rawi, R. D. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor SAMSAT Kota Sorong. *Jurnal Perkusi*, 221–226.
- Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (2004). *Service Quality*. Cambridge, MA.

