

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Erika, 2020. *Teori Administrasi Publik*. Cet 1, Yayasan Kita Menulis
- Hardiansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta. Gava Media
- Keban, T Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta. PT. Salemba Empat
- Harbani, 2019, *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta
- Hasibuan, M. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Akasara
- Mangkunegara, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Jilid I, Cet XIV, Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Mahsun, M. 2016. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFPE.
- Meleong. J. Lexy, 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Cet 39, Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Poppy, 2016, *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*, Cet II, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Ratminto, Atik, 2018 *Manajemen Pelayanan*, Cet XV, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono, 2019 *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Jilid II, Cet I, Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, Sitti, 2020, *Pengantar Metodologi Penelitian Panduan Bagi Peneliti Pemula*, Cet. II, Sulawesi Selatan : Pusaka Almaida
- Soedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung : CV Mandar Maju
- Wibowo, 2017. *Majamen Kinerja*, Edisi V, Cet XII, Depok : PT Raja Grafindo.

Dokumen:

- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.