

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Mts. 2021. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Bayu Media. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2020. *Prosedur Penelitian*. Edisi Kelima. Rineka Cipta. Jakarta.
- Basalamah, Yontu, Podungge. 2022. Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. Vol. 5. No. 2.
- Foster, Bill & Seeker, Karen R. 2020. *Pembinaan untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Penerjemah Ramlan. PPM. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2022. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Undip. Semarang.
- Goni, Manopo, Rogahang. 2021. Pengaruh motivasi kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Tahuna. *Productivity*. Vol. 2. No. 4.
- Hasibuan, Malayu SP. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Haji Mas Agung. Jakarta.
- , 2021. *Dasar-dasar Perbankan*. Cetakan Keempat. Bumi Aksara. Jakarta.
- Husnan, Suad. 2020. *Manajemen Sumbaer Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Kartono, Kartini. 2020. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Grafindo Persada. Bandung.
- Kasmir. 2020. *Manajemen Perbankan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Koesomowidjojo. 2020. *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Cetakan 1. Raih Asa Sukses. Jakarta.
- Lengkong, Lengkong, Pandowo. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan hotel berbintang di Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 9. No. 3.
- Lupiyoadi, Rambat. 2020. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.

- Mangkunegara, Anwar P. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Manulang, M. 2020. *Manajemen Personalia*. Edisi Ketiga. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Mathis, Robert & Jackson, John. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Moenir. 2019. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Gunung Agung. Jakarta.
- Munir. 2021. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Monica Sindi Arista. 2021. Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV Sisi Jati Bening di Gresik. *Jurnal Mitra Manajemen*. Vo. 5. No. 10.
- Munandar, AS. 2020. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Rahayu, Ni Kadek Rika Putri. 2022. Pengaruh Kompensasi, Komitmen Organisasi dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Charoen Pokphand Bonian, Tabanan. *Emas Articles*. Vol. 3 No. 5.
- Salman Alfarizi, Winda Rika Lestari. 2024. Kualitas E-Service: Dampaknya Pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus M-Banking Bank BRI Bandar Lampung). *Edunomika*. Vol. 08. No. 04.
- Siagian, Sondang P. 2021. *Peranan Staf dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Singarimbun dan Effendi. 2014. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Cetakan 3. LP3ES. Jakarta.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alpha Beta. Bandung.
- Suliyanto. 2021. *Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Andi Publisher. Yogyakarta.
- Supardi dan Anwar. 2021. *Dasar-dasar Perilaku Organisasi*. UII Press. Yogyakarta.
- Sutarto. 2023. *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

- Sutopo. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Syah, Hakim, Tahir. 2021. Pengaruh manajemen pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Enrekang. *Jurnal Unismuh*. Vol. 2. No. 5.
- Syarif. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE.
- Tarwaka. 2019. *Ergonomi Industri: Dasar-dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Solo: Harapan Press.
- Taufik, Yap, Simanjuntak. 2023. Pengaruh beban kerja dan perputaran karyawan terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manuhara: Pusat Ilmu Peneliian Manajemen dan Bisnis*. Vol. 1. No. 3.
- Tjiptono, Fandy. 2020. *Total Quality Management*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Wibowo. 2022. *Manajemen Perubahan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.