

DAFTAR PUSTAKA

- Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*,. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Astuti, 2017, *Analisis Motivasi Kerja Karyawan dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Studi Kasus Bagian Assembling Perusahaan Metal Button*, Jurnal Magister Manajemen Pascasarjana Univertsitas Pasundan Bandung.
- Atik,dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Brigitha Lincincia Kaengke, dkk (2022). *Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli*. *Productivity*, Vol. 3 No. 3, 2022e-ISSN. 2723-0112
- Bungin, Burhan, 2007, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* , Jakarta, Raja Grafindo Persada
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Dessilia Raharjo. 2022. *Pengaruh Keandalan, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) "Aneka Usaha" Pusat Veterinaria Farma*. Jurnal Ketintang Surabaya.
- Dinda Arisca, dkk. 2025. *Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Unit Indomaret Deli Simpang Laksana Perbaungan*. Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen, 13 (2) (2025) 129-137
- F. Anton Susanto. 2004. *Kepolisian dalam Upaya Penegakan Hukum di Indonesia*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media
- Henry fayol. 2010. *Manajemen Public Reliation*. Jakarta : PT. Elex Media
- Indri Rizqy Yani, dkk. 2021. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Penerbitan Bpkb Terhadap Kepuasan Publik Pada Kantor Sat Lantas Polres Brebes*. Jurnal Politeknik Harapan Bersama
- Julica Esther Sumale, dkk. 2024. *Pengaruh Keandalan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pensiunan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado*. *Journal of Mandalika Literature*, Vol. 6, No. 1, 2025, e-ISSN: 2745-5963

- Ladzi Safroni. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Aditya Media Publishing, Surabaya
- Mulyadi, D. 2015. *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung: Alfabeta
- Nazir, Moh. 2005, *Metode Penelitian*, Bogor, Ghalia Indonesia
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan. (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Kinerja*, cetakan kedua. Penerit Mandar Maju, Bandung.
- Siagian.2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.
- Siti Makbul. 2023. *Upaya Meningkatkan Kinerja Anggota Polri Bagian Sumber Daya Manusia Di Polres Magelang Kota. Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia Vol 1 No 1*
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,. Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno Hadi. 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Shahzad, Fakhar, Luqman, Rana Adeel, Khan, Ayesha Rashid, Shabbir, Lalarukh. 2012. *Impact of Organizational Culture on Organizational Performance: An Overview, Interdisciplinary.Journal of Contemporary Research in Business, Vol.3, No.9, p. 980, 982.*
- Yekti Tri Utam. 2024. *Upaya Peningkatan Kinerja Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) Di Unit Reskrim Polsek Samigaluh Polres Kulonprogo. Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia Vol.2, No.1,*