

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad S. Supriyanto dan Masyhuri Machfudz. 2010. *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN Malang Press. hlm. 284 – 285
- Alma, Buchari. (2002). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Amstrong. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik Panduan Praktis untuk bertindak, alih bahasa oleh Ati cahayani*. Jakarta: PT Gramedia.
- Arikunto, Suharsini. 2010. *Prosedur Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asf, Jasmani dan Syaiful Mustofa. 2013. *Supervisi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Asri, Syachrumayah. 2015. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan pelanggan*. 13 (4): 662-672.
- Astianto, A. 2014. Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya. *Jurnal Ilmu dan & Manajemen*. Vol 3 No, 2014. <http://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/view/572/0> Diakses Tanggal 07 Juli 2017
- Atmodiwirio, Soebagio. 2002. *Manajemen Pelatihan*. Ardadizya Jaya : Jakarta.
- Bass, M. Bernard dan Riggio, E. Ronald. 2006. *Transformational Leadership. Second Edition*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Bryant and White. 1987. *Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang*. Jakarta: Cetakan Pertama alih Bahasa Rusyanto, LP3S
- Budiman, Slamet. 2002. *Pengaruh Tindakan Supervisi terhadap Kinerja Auditor yang Melakukan Audit Khusus: Studi Empiris pada Kantor Perwakilan BPKP*. Tesis Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Tidak untuk dipublikasikan.
- Pamungkas, S Chandra. 2013. *Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 :2008 Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Pemerintah*

*Kota Malang*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.

Cole, Martin and Gres Parston. 2006. *Unlocking Public Value: A New Model For Achieving High Performance In Public Service Organizations*. Canada: WILEY.

Comstock, Thomas W. 1991. *Fundamental of Supervision*. Delmar Publisher: New York.

Dharma, Agus. 2001. *Manajemen Supervisi*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Dharma, Cipta. 2007. *Analisis Pengaruh Penerapan SMM ISO 9001: 2000 Terhadap Peningkatan Kinerja Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara*. Tesis. Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan.

Dwiyanto, Agus. 1995. *Penelitian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. Makalah Seminar Kinerja Organisasi Publik yang diselenggarakan oleh Jurusan Administrasi Negara Fisipol UGM*. Yogyakarta. 1998.

\_\_\_\_\_. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta

Endah, Mujiarsih dan Sutrisno. 2003. *Persepsi Mengenai Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Gaya Kepemimpinan Transaksional dan Pengaruhnya Terhadap Upaya Extra (extra effort) Pegawai Dinas Kesehatan Kota (DKK) Semarang, Salatiga, dan Kabupaten Semarang di Ungaran*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi, Edisi September.

Findarti, Febrisma. 2016. *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur*. 4 (4): 937-946.

Ghazali, Imam. 2005. *Apliksi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

\_\_\_\_\_. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Greiman BC. 2009. *Transformational leadership research in agricultural education: a synthesis of the literature*. Journal Of Agricultural Education 50(4):50–62.

Hakim, Lukman. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen*. Surakarta: Jasmine.

- Handoko, T Hani. 1997. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. BPFE Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber daya Manusia : Pengertian Dasar, Pengertian Masalah*. Jakarta : PT. Toko Gunung Agung.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara : Jakarta
- Herman, Hendi dan Vargo. 2018. *Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan KTP-el Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi Di Kecamatan Batam Kota Batam*.64-75
- Indriyantoro, Supomo. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Islamy, Muhammad Irfan. 1999. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kholidatunur. 2011. *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Di Pondok Pesantren Modern Sahid*. Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta. [Http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/3835/1/kholidatunur-fitk.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/3835/1/kholidatunur-fitk.pdf) (Diunduh 19 Januari 2015).
- Khotimah, A Husnul dan Aditya W (2018). *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Jawa Barat*. Vol 5 (2) : 2355 – 9357.
- Kotler, Philip. 1991. *Manajemen Jasa*. PT. Indeks. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. (Alihbahasa Arcella Ariwati Hermawan), Jakarta: Salemba Empat
- \_\_\_\_\_. 2005. *Manajamen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Lupioadi, Rambat & A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Penerbit: Salemba Empat. Jakarta

- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mangkunegara. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit : PT Refika Aditama.
- Nadler, Leonard, 1970, *Development Human Resources*, Gulf Publishing Co.
- Nasution, M. Nur. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Bogor Selatan : Ghalia Indonesia.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Cetakan Kelima Jakarta, Ghalia. Indonesia.
- Osborne, J. W. (2002). Four Assumptions Of Multiple Regression That Researchers Should Always. *Partical Assesment, research and evaluation* , 1 - 5.
- Pamungkas, Septantya Chandra .2013. *Pengaruh Penerapan ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Kota Malang*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Prihantoro, Rudy. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, M. Ngalim. 2002. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Putra, I Wayan J,A. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Kerelasiaan Nasabah*.14 (2): 0853-7283.
- Rahayu, Anita. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang*. Rembang.
- Rahman, Willian T. 2015. *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus pada karyawan PT. PJB Unit Pembangkit Muara Karang)*. Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Rahmawaty, Penny. 2010. *Sistem Manajemen ISO 9001:2000 Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Kasus Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta)*. Yogyakarta
- Rodhiah. (1997). *Pasar global dalam perspektif kepuasan pelanggan*. Usahawan No. 06 TH. XXVI.
- Ratminto & Atik Sw. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sanusi A. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sinaga, juli O & Rahmat Hidayat. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam*. 4 (1): 7-14.
- Siregar, Sahat. 2009. *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja pegawai*. USU Repository.
- Sjafrizal. 2009. *Teknik Praktis Penyusunan Rencana Pembangunan Daerah*. Penerbit: Baduose Media.
- Sudibyjo, Triatmodjo. 2000. *Sistem Pengawasan*. LAN. Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Suharto, B. 2006. *Kepemimpinan transformasional dalam pendidikan (studi pengaruh kepemimpinan transaksional dan transformasional terhadap kepuasan dan kinerja bawahan) [tesis]*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Cara Menentukan Jumlah Sampel Dengan Rumus Slovin*. <https://googlewblight.com/i?u=https://teknikelektronika.com/cara-menentukan-jumlah-sampel-dengan-rumus-slovin/&hl=id-ID>
- Sunyoto, Agus.1999.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : IPWI
- Willy, Susilo. 2003. *Audit Mutu Internal : Panduan Praktis Para Praktisi Manajemen Mutu Dan Auditor Mutu Internal*.PT. Vorqistatama Binamega. Cet. I. Hal 9-10.
- Swasto, B. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Pengaruhnya terhadap Kinerja dan Imbalan*. Malang: FIA Unibraw.

- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta. CV. Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing : Malang.
- Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. *Model inerja Pelayanan Publik Dengan Pendekatan System Thinkinks and System Dynamics*. Disertasi. Depok: FISIP UI
- Usman, Husaini. 2014. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan (4th Ed)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Utami, Santi Budi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Yanto, E. 2002. *Analisis Framing*. LKIS Yogyakarta: Yogyakarta.
- Yukl, Gary. 2005. *Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2010. *Leadership in Organization*. Alih Bahasa oleh Udaya Jusuf: *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta: Prehallindo.
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. hlm. 100.
- Winardi, 2011. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Divisi Buku Perguruan Tinggi.