**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimi. 2015. Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek. Rineka Cipta. Jakarta

Davis, K. dan Newstrom, J. 2014. Human Behavior at Work. Organization Behavior 8thEdition. Singapore:Mc. Graw-Hill. International.

Gibson, James, L. 2015. Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses, Edisi ke-5. Cetakan ke-3. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Handoko, T.H., (2014), Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Edisi 2 BPFE, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Gava Media. Yogyakarta

Kreitner, Kinicki. 2015. Organizational Behavior. New York: McGraw-Hillv

Moleong, Lexy J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Pasolong, Harbani.2010. Teori Administrasi Publik,Alfabeta, Bandung.

Robbins, Stephen P. 2014. Manajemen Edisi Kesepuluh. Jakarta: penerbit Erlangga

Saefullah, 2014. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: Fisip UNPAD.

Sedarmayanti. 2012. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung :Mandar Maju.

Schermerhorn, John R. (2015). Management, 12th ed.New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung

Supriyanto, Achmad Sani. dan Masyhuri Machfudz. 2010. Metodologi Riset: Manajemen Sumberdaya Manusia. Malang: UIN-Maliki Press.

Tjiptono. 2012. Manajemen Jasa,Yogyakarta: BPFE

Winarno Surakhmad. 2013. Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik.Bandung: Tarsito