

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriyanti, R., & Marzuki, F. (2022). Pengaruh Kinerja, Kopetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Kalideres. *Journal of Young Entrepreneurs*, 1(1), 133–151.
- Ardiansyah, I. (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan. *Karisma Pro: Kajian & Riset Manajemen Profesional*, 12(2), 9–16.
- Benahcene, A. S. (2019). The Impact Of Employees Competencies On The Customer Satisfaction:, A Field Study On The Telecommunication Industry In Bordj Bou Arreridj. *Journal of Economics and Human Development, Volume*, 10(2), 102–115. <https://doi.org/10.35658/1445-010-002-009>
- Dewi, A. S., & Muhsin. (2019). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 1249–1259. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34954>
- Dina Novita, Amiartuti Kusmaningtyas, & Riyadi Nugroho. (2022). Employee performance factors in the Indonesian public sector social service. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 15(1), 799–810. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2022.15.1.0778>
- Ermayenti, & Heryanto. (2019). The Effect of Competence and Discipline of Work on Public Satisfaction in The Regional Office of The Ministry of Religion in West Sumatera Province with Quality of Service As An Intervening Variable. *Archives of Business Research*, 7(7), 69–87. <http://116.203.177.230/index.php/ABR/article/view/6638>
- Ferdinand, A. (2014a). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A. (2014b). *Structural Equation Modeling: Dalam Penelitian Manajemen*. BP Undip.
- Fernanda, A. P. A., & Fadhlia, W. (2022). Kompetensi Aparatur Desa, Sistem Pengendalian Internal Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 7(4), 639–653. <https://doi.org/10.24815/jimeka.v7i4.22246>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (25th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi program AMOS 24* (B. P. U. Diponegoro (ed.)).
- Hariyadi, A., Napisah, S., Santoso, I., Wicaksono, H., Kompetensi, P., Desa, A., Etika, D., Kepuasan, P., Pada, M., Desa, K., Kecamatan, W., & Kabupaten Banyuwangi, T. (2023). the Influence of Village Apparatus Competency and Service Ethics on Community Satisfaction At Wringinpitu Village Office, Tegaldlimo District, Banyuwangi District Pengaruh Kompetensi Aparat Desa

- Dan Etika Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor . *Pendidikan Dan Humaniora*, 7(2), 553–558. <https://doi.org/10.36526/js.v7i2.e-ISSN>
- Hermawati. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Upt Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 78–91.
- Hygia Altonie, Sintani, L., Uda, T., Yunikewaty, Y., Christa, U. R., & Pambelum, Y. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 14(2), 340–362. <https://doi.org/10.37304/jpips.v14i2.7777>
- Indah, D. R., & Ustadi, N. (2018). Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Keperawatan*, 5(2), 99–106.
- Indarwati, T. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 90–103.
- Inzaghi, A. O., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Purworejo. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(4), 1294–1307.
- Islamiyah, A. N., Alyas, & Parawu, H. E. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Jurnal Unismuh*, 2(5), 1874–1891.
- Jabid, A. W., Runtunuwu, P. C. H., Kamis, R., & Makapuas, N. F. (2020). Analysis of Job Satisfaction Effect on Customer Satisfaction Through Employee Performance as A Mediation Variables in PT Grand Dafam Bela Ternate. *Journal of International Conference Proceedings*, 3(3), 120–129. <https://doi.org/10.32535/jicp.v2i5.936>
- Khatimah, H., Alam, S., & Rahayu, A. (2021). Pengaruh Kinerja Aparat Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Segerang Kecamatan Mapilli Kabupaten Polewali Mandar. *Journal Pegguruang: Conference Series*, 3(2).
- Lanin, D., Saputra, B., Syamsir, & Magriasti, L. (2023). Assessing the Mediating Effect of the Role of Public Managers Between Service Quality and Public Satisfaction of Multiple Ethnicities in Local Governments in Sumatra, Indonesia. *Public Policy and Administration*, 22(1), 33–47. <https://doi.org/10.5755/j01.ppaa.22.1.33725>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mengesha, A. H. (2021). Effects of Employee'S Competencies on Customer Satisfaction: Study on Private Sector in Eastern Ethiopia. *Voice of Research*,

9(4), 43–53.

- Nurjanna, Musa, M. I., & Burhanuddin. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan dan kompensasi terhadap kualitas pelayanan pada perangkat Desa Bontolanra Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. *Nautical : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(7), 230–243. <https://doi.org/10.55904/nautical.v1i7.418>
- Orlanda, O. (2023). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. *Juhanperak*, 4(Vol 4 No 1 (2023)). <https://www.ejournal.uniks.ac.id/index.php/PERAK/article/view/2953>
- Patra, I., Abdussamad, J., & Tui, F. P. (2023). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. *Ulil Albab : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(6), 2376–2395.
- Pradana, H. A., Kismartini, K., & Aripin, S. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bea Cukai Madiun. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 760. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6196>
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- Ratna, Y., Sudewa, J., Ganesha, P. P., & Pelayanan, K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan. *Co-Management*, 4(2), 680–687.
- Restu, R. R., & Diana. (2022). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda. *Prediksi*, 21(3), 228–239.
- Romadhona, E., & Sumardjo, M. (2022). The Effect of Service Quality and Employee Performance On Customer Satisfaction. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 4(1), 119–126. <https://doi.org/10.36418/dev.v4i1.356>
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D. W., & Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 10(8), 1777–1786. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.001>
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama.
- Sesugh, & Hephzibah, E. (2022). Employee Competency Management Initiative: A Literature Review. *International Journal of Scientific Research and*

- Management*, 10(01), 2834–2843. <https://doi.org/10.18535/ijssrm/v10i1.em1>
- Setyadi, B., Helmi, S., & Hidayat, A. (2022). The Influence Of Employee Performance On Customer Loyalty Is Mediated By Service Quality And Customer Satisfaction. *Devotion Journal of Community Service*, 6(9), 5091–5102. <https://doi.org/10.36418/dev.v4i1.356>
- Silitonga, D. S. (2021). Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Intervening Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk di Toko Alfamart Medan. *Focus Mahasiswa Upmi*, 2(1), 9–16.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, N. M., & Suprasto, H. B. (2021). Kompetensi Aparatur Desa, Komitmen Organisasi, Kejelasan Sasaran Anggaran dan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(8), 2011. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i08.p11>
- Tim Penyusun Buku Pedoman Tesis Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus (2023). *Buku Pedoman Penulisan Tesis Magister Manajemen*.
- Viola, F. O., & Sukmana, H. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. *Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*, 1–10.
- Wahyudinata, I., Susilawati, E., Cahyana, I., Haekal, M., Muzzaki, R. N., & Dayanti, W. S. (2022). Analisis Kompetensi Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang. *Journal of Regional Public Administration (JRPA)*, 7, 88–94.
- Wati, I. gusti A. S. P., Wulandari, N. L. A. A., & Suputra, G. A. (2021). Peran Kepuasan Memediasi Pengaruh Tunjangan Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Se-Kecamatan Abiansemal. *Widya Amrita*, 1(2), 630–642. <https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/view/1351%0Ahttps://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/download/1351/817>