

DAFTAR PUSTAKA

- A.H. Rahadian, & Rusantono, B. (2015). Pengaruh Responsibilitas Dan Sikap Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. *TRANSPARANSI Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, vii, 123–141. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Abdillah Abidin, Muhammad (2016), Fungsi Tenaga Ahli Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Terhadap Pembentukan Undang-Undang, Skripsi Program Studi Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar.
- Aka, Hawari. (2012). *Guru Yang Berkarakter Kuat*. Yogyakarta: Laksana, 199.
- Akilie, “Hubungan Kepemimpinan, Motivasi dan Budaya Organisasi dengan kualitas pelayanan Satuan Administrasi Pangkal.
- Amstrong, Michael, & Baron, Angela. (n.d.). *Performance Management*. London : Institute Of Personel and Development.
- Bafadal, Arif Kamar. (2012) *Interpretasi Hubungan Nilai Loading Faktor Model Pengukuran dan Nilai Rata-rata*, <https://arifkamarbafadal.wordpress.com/2012/05/26/interpretasi-hubungan-nilai-loading-faktor-model-pengukuran-dan-nilai-rata-rata/#:~:text=Pada%20hasil%20pemodelan%20dengan%20confirmatory,antara%20indikator%20dengan%20konstruk%20latennya>.
- Awan, Taruk Todingallo Delvi. (2014) *Pengaruh Kepemimpinan Transaksional Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada Kantor PT. Wijaya Sukses Sejahtera di Kabupaten Berau*. (Ejurnal Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman) [http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/09/Jurnal%20Taruk%20Todingallo%20Delvi%20Awan%20\(09-26-14-01-13-57\).pdf](http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/09/Jurnal%20Taruk%20Todingallo%20Delvi%20Awan%20(09-26-14-01-13-57).pdf)
- Babakus, E, dan Mangold, WG (1992), “*Adapting The Servqual scal to Hospital Service: an Empirical Investigation*” *Health service research*, Vol 26 (2) Februari.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *KBBI Daring* (Jakarta; 2016), <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kualitas>
- Barley, John et al., (1991). *Managing Organizaron Behavior*. Australia : Jacaranda Wiley, Ltd.
- Bivins, T. (2016). Responsibility and Accountability. *Ethical Leadership and Decision Making in Education: Applying Theoretical Perspectives to Complex Dilemmas: Fourth Edition*, 19–195. <https://doi.org/10.4324/9781315773339>
- Budijaji, Weksi, (2013), “Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert”. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Ilmu Perikanan*, Vol.2.
- Burns, A., (2008). *Kharisma and Leadership in Organization*. London: Sage.
- Cane, Peter. (2016). *Role Responsibility*. Canberra: Journal Ethics ANU. (<https://e-resources.perpusnas.go.id:2171/docview/1812142294?pq-origsite=summon>)

- Cawidu, Ismail (2016) “Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan, Perilaku Komunikasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Informasi pada Unit Pengelola informasi dan Dokumentasi (PID) di Kementerian dan Lembaga Negara”. Disertasi Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
- Chandrupatla, Tirupathi R., (2009). *Quality and Reliability in Engineering*. New York : Cambridge University Press.
- Clark, R. A., Hartline, M. D., & Jones, K. C. (2009). The Effects of Leadership Style on Hotel Employees’ Commitment to Service Quality. *Cornell Hospitality Quarterly*, 50(2), 209–231. <https://doi.org/10.1177/1938965508315371>
- Colquitt, Jason A., Lepine, Jeffrey A., & Wesson, Michael J. (2011). *Organizational Behawj*. Boston: McGraw-Hill,
- Cooper, Terry L. (1998). *The Responsible Administrator : an approach to ethics for the administrative role*. United States : Jossey Bay,
- Crosby, P.B. (1979). *Quality is Free : The Art of Making Quality Certain*. New York : Mc Graw-Hill.
- D.Mauch, P. (2010). *Quality Management:theory and application*. CRC Press
- Decker, P. J., EdD., & Cangemi, J. P., EdD. (2018). Emotionally Intelligent Leaders And Self-Actualizing Behaviors: Any Relationship? *Ife Psychologia*, 26(2), 27-30. Retrieved from <https://e-resources.perpusnas.go.id:2071/docview/2131793810?accountid=25704>
- Deming, W.E. (1982). *Out of the Crisis-Quality, Productifity dan Competitive Position*. Cambride University Pres.
- Denny Iskandar, T. (2005). Total Quality Management Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Produk, Guna Menunjang Aktivitas Perusahaan. *Jurnal Manaiemen Krida Wacana*, 5, 165–180. Retrieved from <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=199460&val=6574&title=Total Quality Management Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Produk, Guna Menunjang Aktivitas Perusahaan>
- Dooreward, Hans, Hootegem, Geert Van, & Huys, Rik. (2002). "Team responsibility structure and team performance"., Emerald Journal, *Personnel Review*, Germany, Vol. 31 No 3.
- DPR RI, *Tugas dan Wewenang Anggota*, <http://www.dpr.go.id/tentang/tugas-wewenang>
- Dwiyanto, Agus. (2014). *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan public*. Yogyakarta : Gajah Mada University press.
- Farinha, J., & Sousa, M. J. (2015). How Leadership Fosters Communication and Impacts Employees Responsibility and Autonomy. *Proceedings of the European Conference on Management, Leadership & Governance*, 553–559. Retrieved from <http://e-resources.perpusnas.go.id:2076/login.aspx?direct=true&db=bsx&AN=111356876&site=eds-live>
- Fauzi, Ahmad. (2010). Pengaruh Kepemimpinan, Kecerdasan Emosional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Guru Di Sma (Studi Kausal di SMA Negeri Kota Cirebon Jawa Barat 2010) *Jurnal Management Pendidikan*, <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jmp/article/view/2468/1898>

- Feigenbaum, Arman V. (1986). *Total Quality Service*. Singapore : Mc Graw Hill Book Co.
- Fridayana Yudiaatmaja. (n.d.). KEPEMIMPINAN: KONSEP, TEORI DAN KARAKTERNYA. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 29–38. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v3-i10/295>
- Furham, Adrian. (n.d.). *The psychology of behavior at work*. New York: Psychology Press.
- Furnham, Adrian. (2012). *Emotional Intelligence*, 1-10. http://cdn.intechopen.com/pdfs/27237/intech-emotional_intelligence.pdf
- Garvin, D.A. (1988). *Managing Quality*. New York : The Free Press.
- Ghazali, Imam. (2006). *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit-Undip.
- Ginting, Ek Danta Jaya dan Adharian, Okti (2008), Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kualitas Layanan Prima, *fpsi, Mercubuana ac.id/wp/ekadenata/pdf*
- Goleman, Daniel. (2001). *Emotional Intelligence : Issues In Paradigm Building dalam Cary Chemiss dan Daniel Goleman, The Emotionally Intelligent Workplace*. San Francisco : Jossye Bass.
- Goleman, Daniel. (2016). *Kecerdasan Emosional*, terjemahan T. Hermaya. Jakarta : Gramedia.
- Halim, Ridwan. (1998). *Hukum Administrasi Negara Dalam Tanya Jawab*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hamamah, Ratu Fatin (2011), “Pengaruh Daya Saing, Budaya Organisasi, dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat” Disertasi Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
- Hamdani, Anwar, & Awatara, I Gusti Putu Diva. (2016) . *Pengaruh Tanggung Jawab Sosial Perusahaan terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan*, *Jurnal Aplikasi Manajemen Universitas Brawijaya*. <http://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/880/793>
- Hamzah, Andi. (2005). *Kamus Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hanafi, A. (2016). The effect of emotional intelligence on burnout and the impact on the nurses service quality. *Journal of Economics, Business & Accountancy Ventura*, 19(1), 69. <https://doi.org/10.14414/jebav.v19i1.530>
- Handoko, HT. (2005). *Manajemen*. Cetakan Kesembilan. Yogyakarta: BPFE.
- Hani, Handoko T. & Reksohadiprodjo, (2000). *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hasibuan, (1990). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan* Jakarta: Toko Gunung Agung.
- Hasibuan, Susilawati Sofyan (2015) “Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, Tanggung Jawab Kerja dan Kohesivitas terhadap Komitmen Organisasi Pegawai di Lingkungan Kemenkominfo”. Disertasi Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.

- Hess, J. D., & Bacigalupo, A. C., (2013), *Applying Emotional Intelligence Skills to Leadership and Decision Making in Non-profit Organizations*. *Administrative Sciences*, 3(4), 206. (Adm. Sci: 2013). doi:<http://dx.doi.org/10.3390/admsci3040202>.
- Hogg, Michael A. (2005). “*Social Identity and Leadership*”, dalam *The Psychology of leadership New Perspectives and Research*: Edited by David M. Messick & Roderick M. Kramer: London: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Howell, Imothy J. (2014). *Daniel Goleman – Emotional*, University of Denver University Collage, 3. <http://www.tnlds.com/tim/COMM%204220%20Howell.T%20Theorist-Goleman.pdf>
- Juran, J.M. (1993). *Quality Planning and Analysis*. New York ; Mc-Grwa Hill Book Inc, Third Edition.
- Kartono, Kartini Karton, (1988). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali.
- Karyadi, M. (1983). *Kepemimpinan (Leadership)*. Bandung: Karya Nusantara.
- Katharina, Riris. (2014). *Problematika Tenaga Ahli di DPR RI*, Pusat Pengkajian, Pengolahan Data dan Informasi (P3DI) Sekretariat Jenderal DPR RI, Vol. VI, No. 22/II/P3DI/November/2014, 18. http://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info%20Singkat-VI-22-II-P3DI-November-2014-13.pdf
- Kefalas. Soteris (2017), “*Quality Service In The Hospitality Industry: Achieving Effective Service Processes And Designs*”. *Czech Hospitality & Tourism Papers*. 2017, Vol. 13 Issue 29.
- Knowles, Graeme. (2011). *Quality Management*. Bookbon.com, 11-12, 59-67. <http://www.znrfak.ni.ac.rs/SERBIAN/010-STUDIJE/OAS-3-2/PREDMETI/III%20GODINA/316-KOMUNALNI%20SISTEMI%20I%20ZIVOTNA%20SREDINA/SEMINARSKI%20RADOVI/2014/S175%20-%20S200.pdf>
- Kouzes, & Posner, (2008). *Tantangan Kepemimpinan*, terjemahan Anton Adiwiyoto. Batam: Interaksara.
- LeDoux, Joseph. (2011). *The Emotional Brain*, Terjemahan Daryatno. Yogyakarta, BACA.
- Leonard, Denis. (2014). *Quality Leadership*. <http://quality-texas.org/wp-content/uploads/2014/11/Quality-Leadership.pdf>
- Luisse Boone dan Kurtz David (1995), “*Contemporary Marketing Plus*. Eight Edition. (Florida : The Dryden Press, 1995)
- Luthans, F. (2005). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-hill.
- Luthans, Fred. (2006). *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Magee, Joe C. et al., (2005). “*Leadership and the Psychology of Power*”, dalam *The Psychology of leadership New Perspectives and Research*: Edited by David M. Messick & Roderick M. Kramer: London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Mandera Guna, Bella & Pramuwardhani Dewi, Murti (2019) *Kedudukan Tenaga Ahli Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Dalam Sistem Hukum*

- Ketenagakerjaan Indonesia, Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>
- Mangkunegara, Anwar Prabu, (2002) *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Martono, K. (2011). *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mattone, John. (2013). *Intelligent Leadership*, New York: Amacom.
- Mauch, Peter D. (2010). *Quality Management : Theory and Application*. France : CRC Pres.
- Maukar, Sylvana M.D. (2012) "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kreativitas, Etos Kerja, Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Sekolah Tinggi SLTA di Kabupaten Minahasa". Disertasi Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
- Mega Utama, Zahera (2016), Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi, Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Tenaga Ahli Alat Kelengkapan Dewan (AKD) DPR RI, Disertasi Program Pascasarjana UNJ.
- Mele, Dome`nec, (2013). *Human quality treatment": Five organizational levels. Journal of Business Ethics, 120(4), 457. doi:http://dx.doi.org/10.1007/s10551-013-1999-1*
- Muhammad, (2007). *Perilaku Organisasi: Konsep dan Aplikasinya*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Munir, Abdullah. (n.d.). *Pendidikan Karakter*. Yogyakarta: Bintang Pusaka Abadi, 90.
- Mustari, Mohamad, (2011). *Nilai Karakter Refleksi untuk Pendidikan Karakter*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Nasution, Az., (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Nawawi, Haedar. (2003). *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nazeer, S., Zahid, M. M., & Azeem, M. F. (2014). Internal Service Quality and Job Performance: Does Job Satisfaction Mediate? *Journal of Human Resources Management and Labor Studies, 2(1), 41–65*. Retrieved from www.aripd.org/jhrmls
- Notoatmojo, Soekidjo. (2010). *Etika dan Hukum Kesehatan* Jakarta: Rineka Cipta, 44.
- Olawoyin, R. (2018). Emotional Intelligence: Assessing Its Importance in Safety Leadership. *Professional Safety, 63(08)*.
- Olivianti, Beby, & Kolopaking, Lala M. (2014). *Hubungan Gaya kepemimpinan Lurah dengan kualitas Pelayanan Kelurahan*, (<http://journal.ipb.ac.id/index.php/sodality/article/viewFile/9421/7384>)
- Paramita, Patricia Dhiana. (2011). *Gaya Kepemimpinan yang Efektif dalam Organisasi*. Jurnal Universitas Pandanaran. WWW.jurnal.unpand.ac.id/index.php/dinsain/article/download/65/62,
- Paramita, Meiriza, (2016), Sistem Rekrutmen Tenaga Ahli Anggota Dpr-Ri Tahun

- 2013-2014, <http://scholar.unand.ac.id/11110/>
- Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia nomor 3 tahun 2014 Tentang Pengelolaan Tenaga Ahli dan Staf Administrasi Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- Prakoso, Dinno (2019), Analisis Kinerja Tenaga Ahli Anggota DPR RI dalam Mendukung Tugas Anggota DPR RI di Fraksi Partai Gerindra, <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/173536>
- Primanand Alath, Tahegga & Winandi, Woro, Kajian Dukungan Keahlian Dan Staff Ahli Di Anggota Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia, <https://jurnal.narotama.ac.id/index.php/tsl/article/view/474/277>.
- Quinnati Solechah, Djamhur Hamid, H. N. U. (2012). GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KARAKTERISTK INDIVIDU DAN MOTIVASI KARYAWAN, PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi (Studi Pada Perusahaan Umum Jasa Tirta I Malang). *Jurnal Profit*, 7 no 1.
- Raharjo, Susilo Toto, & Nafisah, Durrotun. (2006) “Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kinerja Karyawan” (Vol. 3, 2006), E-Journal <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo>
- Riau, Gustian (2017) “Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Ketahananmalangan Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai pada Bidang Pelayanan Perizinan di Kantor DPM-PTSP Kota Batam”. Disertasi Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
- Riduwan & Akdon. (2006). *Rumus dan data dalam Aplikasi Statistika dama Manajemen*, Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal, (2004). *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Robinson, Simon J., & Smith, Jonathan. (2012). *Exploring responsibility Journal of Global Responsibility* Vol. 3 No. 1, 2012 hh. 151-166g Emerald Group Publishing Limited.
- Ruseffendi. (1998). *Statistika Dasar Untuk Penelitian Pendidikan*. Bandung: IKIP Bandung Press.
- Santoso, Eko Jalu. (2012). *Good Ethos, & Etos Kerja Terbaik dan Mulia*. Jakarta: Gramedia.
- Sarehwiyono. (2014). “Laporan Badan Legislasi Atas Pembahasan Peraturan DPR RI Tentang Pengelolaan Tenaga Ahli dan Staf Administrasi Anggota DPR RI Dalam Rapat Paripurna DPR RI,” 18 November 2014 http://www.dpr.go.id/doksetjen/dokumen/Paripurna_akd_LAPORAN_BALEG_DAN_RANCANGAN_PERATURAN_DPR_RI_TTG_TA_&_STAF_ADMIN151104.pdf
- Sarwono, Jonathan. (2007). *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*, Yogyakarta, Penerbit Andi, 1.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.

- Setyaningrum, R., Utami, H., & Ruhana, I. (2016). PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*.
- Sharkey, Linda D. et.al, (2007). *Winning With Transglobal Leadership*. USA: The McGraw-Hill Companies.
- Siagian. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber. (2011). *Asas-asas Manajemen*, Bandung: PT. Refika Aditama.
- Simamora, Henri. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sjarief, Rahman (2015), “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepercayaan, Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Pengambilan Keputusan Senior MANajer Perusahaan Bersertifikasi ISO 9001 di Daerah Jabodetabek”, Disertasi Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
- Sricharoenpramong, S. (2018). Service quality improvement of ground staff at Don Mueang International Airport. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 39(1), 15–21. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2017.12.001>
- Sudjana. (1992). *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi Bagi Para Peneliti*, Bandung: Penerbit Transito.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit alfabeta.
- Susmono, Harjo (2017) “Pengaruh Kepemimpinan, Kecerdasan Emosional dan Pengamalan Nilai-Nilai Pancasila Terhadap Kinerja Prajurit di Lingkungan Staf Operasi Mabes TNI Jakarta” Disertasi Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
- Tamami, Sastra (2013), Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai (Studi Kasus Sekretariat DPRD Kota Batam), UNRIKA.
- Tanggung jawab dan pengukurannya : Penelitian mengenai berbagai dimensi tanggung jawab dan pengukurannya pada mahasiswa Universitas Indonesia*
<http://lib.ui.ac.id/file?file=pdf/abstrak-20299218.pdf>
- Thoha, Miftah. (2003). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjager, I Nyoman dkk. (2004). *Corporate Governance-Tantangan dan Kesempatan bagi Komuitas Bisnis Indonesia*, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Tjiptono, Fandy, (2012). *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: C,V Andi Ofset.
- Trisnaningsih, Y. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Pendidikan Dan Pelatihan Pada Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 1(7), 185–195. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/157439-ID-pengaruh-kecerdasan-emosional-pegawai-te.pdf>.

- Ugoani, John N. N., Federal, Christain U. Amu, & Rhema, Emenike O. Kalu. (2015). *“Dimensions of Emotional Intelligence and Transformational Leadership: A Correlation Analysis”* Independent Journal Of Management & Production (IJM&P). United States : volume6, number. 2, April - June 2015, 563-579.
- Wahjosumidjo, (2005). *Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Rajawali Grafindo.
- Wahmuji. (2008). *Kamus bahasa indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Watung, Sjeddie Rianne (2013) berjudul “Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Akademik, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Manado”, Disertasi Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
- Williams, R., (2007). *Emotional intelligence key to good leadership: Best way to achieve workplace harmony*. *National Post* Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/330757120?accountid=25704>
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya manusia*. Jakarta: Salemba.
- Yessy, Yessica. (2014) Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Universitas Tanjungpurah*, vol 3 no 4 Retrieved from <https://fisipuntan.org/jurnal/index.php/governance/article/view/813/822>
- Zaithami, Valarie A, and Bitner, Mary Jo (2003), *Service Marketing*. Int’l Edition (new York McGraw Hill Inc.
- Zakaria, Nurzakira Afnee dkk. (n.d.). *Hubungan Tingkahlaku Kepemimpinan dengan Budaya Kerja 5S dalam Sektor Awam*. E-Bangi, *Journal of Social Sciences and Humanities*. Faculty of Social sciences and humanities, University Kebangsaan Malaysia, 64. <https://e-resources.perpusnas.go.id:2171/docview/1780183660?pq-origsite=summon>