

DAFTAR PUSTAKA

- Acar, Ö. (2024). The importance of human resources planning in strategic management. *R&s - Research Studies Anatolia Journal*, 7(4), 490-518. <https://doi.org/10.33723/rs.1557606>
- Ahmad, N., Imm, N., Aziz, Y., & Basha, N. (2020). Why not knowledge-based hrm? its direct and indirect effect on innovative service offerings. *Sage Open*, 10(4). <https://doi.org/10.1177/2158244020983003>
- Ahmad, N., Imm, N., Aziz, Y., & Basha, N. (2020). Why not knowledge-based hrm? its direct and indirect effect on innovative service offerings. *Sage Open*, 10(4). <https://doi.org/10.1177/2158244020983003>
- Altarawneh, I. and Aldehayyat, J. (2011). Strategic human resources management (shrm) in jordanian hotels. *International Journal of Business and Management*, 6(10). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n10p242>
- Altarawneh, I. and Aldehayyat, J. (2011). Strategic human resources management (shrm) in jordanian hotels. *International Journal of Business and Management*, 6(10). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n10p242>
- Arfin, A. (2022). Peran departemen sumber daya manusia dalam perencanaan, rekrutmen dan seleksi untuk mendapatkan sdm unggul. *Efektor*, 9(2), 272-285. <https://doi.org/10.29407/e.v9i2.17651>
- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2019. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Armstrong, M. (2022). *Human resource management*. Kogan Page.
- Bosco, T., Moses, A., & David, K. (2023). Strategic planning and business sustainability of smes in kigezi sub-region uganda. *Husnayain Business Review*, 3(2), 104-112. <https://doi.org/10.54099/hbr.v3i2.726>
- Chakraborty, D. and Biswas, W. (2021). Enlivening workplace climate through strategic human resource management initiatives: unleashing its efficacy. *Business Perspectives and Research*, 9(3), 427-445. <https://doi.org/10.1177/2278533720983069>
- Chakraborty, D. and Biswas, W. (2021). Enlivening workplace climate through strategic human resource management initiatives: unleashing its efficacy. *Business Perspectives and Research*, 9(3), 427-445. <https://doi.org/10.1177/2278533720983069>
- Cho, W., Choi, S., & Choi, H. (2023). Human resources analytics for public personnel management: concepts, cases, and caveats. *Administrative Sciences*, 13(2), 41. <https://doi.org/10.3390/admsci13020041>
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (15th ed.). Pearson Education.
- Elu, D. (2024). Pengelolaan dan perencanaan sumber daya manusia dalam kemajuan perusahaan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 44-49. <https://doi.org/10.56145/ekonomibisnis.v4i1.135>
- Fadhilah, A. and Damarwulan, L. (2024). Kepercayaan terhadap organisasi mempengaruhi berbagi pengetahuan. *jampk*, 1(4), 1-7. <https://doi.org/10.47134/jampk.v1i4.356>

- Farla, W., Zunaidah, Z., Nailis, W., & Siregar, L. (2022). Perencanaan sumber daya manusia pada era digital untuk meningkatkan produktivitas usaha mikro di desa kerinjing, ogan ilir. *Jurnal Abdimas Mandiri*, 6(1). <https://doi.org/10.36982/jam.v6i1.2075>
- Gronroos, C. (2023). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic* (4th ed.). Wiley.
- Hariyanto, F. (2020). Pengembangan indikator pemantauan dan evaluasi perencanaan dan penganggaran kementerian/lembaga (studi pada keemnterian energi dan sumber daya mineral). *Abis Accounting and Business Information Systems Journal*, 5(1). <https://doi.org/10.22146/abis.v5i1.59309>
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasymi, E. (2021). Penguatan birokrasi aparatur negara menuju revolusi industri 5.0 di kecamatan koto tangah padang sumatera barat. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*, 5(3), 90-100. <https://doi.org/10.36057/jips.v5i3.509>
- Hasymi, E. (2021). Penguatan birokrasi aparatur negara menuju revolusi industri 5.0 di kecamatan koto tangah padang sumatera barat. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*, 5(3), 90-100. <https://doi.org/10.36057/jips.v5i3.509>
- Ilmannafian, A. and Hasanah, E. (2022). Analisis tingkat kepuasan kerja karyawan pabrik pengolahan rss di pt. ds. *Jurnal Humaniora Teknologi*, 7(1). <https://doi.org/10.34128/jht.v7i1.97>
- Iskandar, Y. (2023). Digital transformation model and the role of hr in indonesian msms. *International Journal of Business Law and Education*, 4(2), 1427-1453. <https://doi.org/10.56442/ijble.v4i2.334>
- Ismail, A. and Setyanto, Y. (2024). Peran public relations dalam membangun komunikasi karyawan dan pimpinan yang konstruktif pada perusahaan. *Prologia*, 8(1), 134-142. <https://doi.org/10.24912/pr.v8i1.27563>
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P. (2017). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, A. (2020). *Perencanaan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Organisasi Publik*. Yogyakarta: Penerbit Alfabeta.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). Pearson.
- Mahrani, M. and Prisanto, G. (2022). Transformasi komunikasi internal public relations dalam membangun keterlibatan karyawan di masa pandemi covid 19. *Warta Iski*, 5(1), 120-129. <https://doi.org/10.25008/wartaiski.v5i1.170>
- Maida, A. and Setyanto, Y. (2023). Komunikasi internal generasi x dan z di pt. arita prima indonesia tbk. *Kiwari*, 2(2), 201-208. <https://doi.org/10.24912/ki.v2i2.23999>
- Manopo, O. (2023). Praktek manajemen sumber daya manusia pada masa pandemi covid 19 dalam meningkatkan kinerja karyawan di pt bank rakyat indonesia kanca tondano. *Jurnal Emba Jurnal Riset Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 11(02), 169-180. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i02.47994>

- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2019). *Human resource management* (15th ed.). Cengage Learning.
- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2021). *Organizational behavior: Emerging knowledge and practice for the real world* (9th ed.). McGraw-Hill Education.
- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2022). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education.
- Munene, V. and Muriuki, J. (2024). Influence of strategic management practices on performance of national health insurance fund, kenya. *International Journal of Business Management Entrepreneurship and Innovation*, 6(2), 99-120. <https://doi.org/10.35942/7pdqyn82>
- Munene, V. and Muriuki, J. (2024). Influence of strategic management practices on performance of national health insurance fund, kenya. *International Journal of Business Management Entrepreneurship and Innovation*, 6(2), 99-120. <https://doi.org/10.35942/7pdqyn82>
- Nugroho, D., Johan, F., & Mufidin, M. (2023). Pemanfaatan data science dalam meningkatkan kualitas pembinaan sdm militer. *edukasia*, 4(1), 339-348. <https://doi.org/10.62775/edukasia.v4i1.264>
- Nurhayati, S., Pratama, D., & Wijaya, R. (2021). *Perencanaan SDM dalam Menyongsong Perubahan Industri dan Peningkatan Layanan Publik*. Bandung: Penerbit Andi.
- Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., dan Haryanti. 2019. *Service Quality: Dimensions and Measurement*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Pratama, A. (2023). *Pengaruh Perencanaan SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pelayanan Terpadu Kota Surabaya*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Putri, E., Putri, A., Rahma, A., & Maolani, F. (2022). Penerapan praktek manajemen sumber daya manusia dan hubungannya dengan kinerja karyawan. *Jurnal Ekobis Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 12(2), 343-356. <https://doi.org/10.37932/j.e.v12i2.618>
- Rahayu, S. and Wati, L. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ekobis Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 8(2), 117-122. <https://doi.org/10.37932/j.e.v8i2.41>
- Resmiatini, E. and Asmoro, B. (2020). Menata tugas kelompok sadar wisata (pokdarwis) sukodono dengan pendekatan analisis jabatan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(11), 3490. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i11.p04>
- Ricardianto, P., Nasution, S., Naiborhu, M., & Triantoro, W. (2020). Peluang dan tantangan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan pelabuhan cerdas (smart port) nasional di masa revolusi industri 4.0. *Warta Penelitian Perhubungan*, 32(1), 59-66. <https://doi.org/10.25104/warlit.v32i1.1524>

- Rindengan, Y., Trang, I., & Lumintang, G. (2022). Pengaruh kompetensi, pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan pada hotel sintesa peninsula manado. *Jurnal Emba Jurnal Riset Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 368. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.40090>
- Roba, B., Wachira, A., & Mwenda, L. (2024). Strategic human resource planning and service delivery in county governments in kenya. *International Journal of Advanced Research*, 7(1), 23-34. <https://doi.org/10.37284/ijar.7.1.1678>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). *Management* (14th ed.). Pearson Education.
- Rohajawati, S. (2024). Identifikasi proses knowledge management systems pegawai. *JUKTISI*, 2(3), 581-590. <https://doi.org/10.62712/juktisi.v2i3.142>
- Sahulata, R., Paoki, R., & Sepang, L. (2022). Tata kelola stok penyangga bbm solar ditingkat pps berbasis integrasi data keperluan ppn. *Cogito Smart Journal*, 8(1), 134-146. <https://doi.org/10.31154/cogito.v8i1.393.134-146>
- Sari, D. and Wulandari, W. (2022). Pengaruh sumber daya manusia(sdm) dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan perangkat desa leu kabupaten bima. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(2), 97-110. <https://doi.org/10.55606/jurimbik.v2i2.144>
- Sari, R., Islami, M., Nugraha, I., Winursito, Y., & Dewi, S. (2022). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di pt. x.. *Juminten*, 3(2), 25-36. <https://doi.org/10.33005/juminten.v3i2.328>
- Savitri, F., Hasanah, A., Fasa, A., & Mahesti, S. (2022). Kajian literatur perencanaan sumber daya manusia (sdm) yang efektif untuk meraih keunggulan kompetitif. *Cemerlang Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 2(1), 16-29. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v2i1.607>
- Sayekti, A. (2023). Strategi pengembangan paket oleh-oleh olahan salak di kelompok tani ambudi makmur 2. *Manajemen Ikm Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 18(2), 163-169. <https://doi.org/10.29244/mikm.18.2.163-169>
- Sayekti, A. (2023). Strategi pengembangan paket oleh-oleh olahan salak di kelompok tani ambudi makmur 2. *Manajemen Ikm Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 18(2), 163-169. <https://doi.org/10.29244/mikm.18.2.163-169>
- Soekanto, Soerjono. 2020. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Susilo, R. (2023). *Strategi Perencanaan SDM untuk Meningkatkan Loyalitas Karyawan dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Rajawali.
- Sutrisno, E. (2023). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Tjiptono, F. (2020). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Management: Mengelola Layanan Prima* (4th ed.). Andi Offset.
- Tobing, D., Krisnabudi, G., & Handriyono, H. (2024). Pelatihan manajemen pariwisata di bumdes bermi indah dalam rangka peningkatan kinerja sumber daya manusia. *Jurnal Abdimas Independen*, 5(1), 53-60. <https://doi.org/10.29303/independen.v5i1.1067>

- Triyatun, N. (2024). Literature review: manajemen sumber daya manusia dan tantangan yang dihadapi. *jei*, 3(1), 51-64. <https://doi.org/10.51792/jei.v3i1.99>
- Von Glinow, M. A. (2021). *Organizational behavior: Emerging knowledge and practice for the real world* (9th ed.). McGraw-Hill Education.
- Wijaya, R., & Ramadhan, F. (2022). *Perencanaan SDM yang Efektif untuk Peningkatan Kualitas Layanan Perusahaan*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Wulandari, D. (2022). *Analisis Perencanaan SDM di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Medan*. Medan: Penerbit Universitas Sumatera Utara.
- Yasa, A., Suswanta, S., Rafi, M., Rahmanto, F., Setiawan, D., & Fadhlurrohman, M. (2021). Penguatan reformasi birokrasi menuju era society 5.0 di indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Nakhoda*, 20(1), 27-42. <https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.139>
- Zebua, A., Lase, D., Zega, Y., & Baene, E. (2023). Pengaruh perencanaan tenaga pendidik terhadap kinerja pendidik pada yayasan budi bakti keuskupan sibolga. *Tuhenori J. Ilm. Multidisiplin*, 1(1), 38-50. <https://doi.org/10.62138/tuhenori.v1i1.9>
- Zebua, A., Lase, D., Zega, Y., & Baene, E. (2023). Pengaruh perencanaan tenaga pendidik terhadap kinerja pendidik pada yayasan budi bakti keuskupan sibolga. *Tuhenori J. Ilm. Multidisiplin*, 1(1), 38-50. <https://doi.org/10.62138/tuhenori.v1i1.9>
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2022). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.