

## DAFTAR PUSTAKA

- Alvesson dan Spicer (2012) dalam penelitian mereka yang berjudul “Critical Leadership Studies: The Case For Critical Performativity”.
- Gronroos, (1984). *operasional adalah kegiatan atau proses yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dan memenuhi kebutuhan pelanggan.*
- Kaplan dan Norton (2010) dalam penelitian mereka yang berjudul “ Conceptual Foundations of the Balanced Scorecard”.
- Khaeruman, Khaeruman, Suflani Suflani, Ahmad Muklis, dan Ombi Romli, “ Analisis Efektivitas Strategi Penilaian Kinerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan di Indomaret Kota Serang. “ *Jurnal Manajemen Muhammadiyah Palopo* 9, no. 2(31 Desember 2023):352. <https://doi.org/10.35906/jurman.v9i2.1903>.
- Nur hayati, (2019). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan konsumsi.
- parasuraman et al, (1985). analisis efektivitas pelayanan adalah suatu proses untuk menilai seberapa baik suatu *organisasi atau perusahaan dalam mencapai kepuasan pelanggan.*
- parasuraman et al, (1985). *Operasional adalah kegiatan atau proses yang dilakukan oleh suatu organisasi.*
- Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No.243/PMK.010/2013 Tahun 2013 *nota adalah dokumen yang digunakan sebagai bukti transaksi jual beli barang atau jasa.*
- Sugiyanto, (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa.*
- Subhartina, Ina. “Analisis Efektivitas SOP Pelaksanaan Penyimpanan Berkas Rekam Medis Di Puskesmas Lawang. “*Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*7,no.2(4Oktober2019):128. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v7i2.226>.
- Triana,Yudi,Aceng Ulumudin, dan Nurul Aida. “ Analisis Efektivitas Pelayanan

E- Ktp di Kematan Cilawu Kabupaten Garut. “ *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik* no. 1 (5 September 2019): 25-34.  
<https://doi.org/10.36624/jpkp.v10i1.29>.

Tuheretu, Nagara Rezki Febrina, Anessa Musfitria, dan Eko Yuliawan. “ Analisis Efektivitas pada Pengelolaan Kas Dana Bantuan Operasional Sekolah di MI At-Taqwa Cijeruk “ *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 3, no. 3 (4 Februari 2022):402-23  
<https://doi.org/10.47467/elmal.v3i3.900>.

Wahyudi, (2020). *Pengaruh sistem informasi terhadap efisiensi operasional pada perusahaan manufaktur*