



DAFTAR PUSTAKA

1. Bangun, W. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
2. BCA. (2022), “Laporan Keuangan pertahun” diakses 07 Desember 2022
<https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/S8/LaporanKeberlanjutan/2022/20220304-laporan-keberlanjutan-2021-bca-id>
3. BCA. (2022), “Laporan Keuangan Keberlanjutan” diakses 07 Desember 2022
<https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/Hubungan-Investor/laporan-presentasi/Laporan-Keberlanjutan>
4. Busro, M (2018). Teori-teori manajemen sumber daya manusia (1st ed.). Prenadamedia Group.
5. Cooper, D.R., & Schindler, P.S. (2017). *Metode penelitian bisnis*. (R. Wijayanti & G. Gania (eds). Edisi 12. Salemba Empat.
6. Darsono, dan Siswandoko, Tjatjuk. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Nusantara Consulting
7. Fahmi, Irham. (2018). *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabeta
8. Foster Bill, dan Sekeer Karen R. (2019). *Pembinaan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta : PT Toko Gunung Agung Tbk
9. Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 265*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
10. Hasibuan, Malayu, SP. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
11. _____. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
12. Isvandari, Any, dan Lutfiatul F. (2017). *Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PG. Meritjan Kediri*. Jurnal JIBEKA, Volume 11 No. 1
13. Junaidi, Indah Widia Lestari. (2017). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Lembaga Pendidikan Brilliant Education Centre Probolinggo*. Jurnal Ecobuss Vol. 5 Nomor 1.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kurniawan, B 2021. "10 tugas customer service yang wajib anda ketahui"
"<https://komerce.id/blog/tugas-customer-service/>" diakses 3 April 2023.

Listyawati, Liling, dan Apriyana Lestari (2019) *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Bangkalan*. Bangkalan: Jurnal Ilmiah Adminstrasi Bisnis dan Inovasi.

Mangkunegara, A.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Perusahaan Rosda
_____. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Perusahaan Rosda

_____. (2019). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Revika Aditama

Moehetiono, (2018). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajawali Pers

Mondy dan Noe. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Muchlis, Lilis, Nuridin. (2019). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Tri Putra Mandiri*. Jurnal Ekonomi dan Industri Volume 20, No. 3.

Nitisemito, (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Nurpratama Meddy (2019). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pd. Bumi Wiralodra Indramayu*. Jurnal Investasi Vol.5/No.1

Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan – Keahlian*, Edisi 6 Buku 1, cetakan kedua. Jakarta Selatan 12610:Salemba Empat.

Siagian, S.(2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2018). *Statiska untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sutrisno, Edy. (2016). *Manajamen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama, Jakarta: Kencana.

_____. (2019). *Manajamen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama, Jakarta: Kencana.

Veitza Rivai. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada



Wairooy, Ali. (2017). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pertamina (Persero), Tbk. Pemasaran Region VII Makassar*. Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran, Vol. 4, No. 1,

Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja. Edisi kelima*. Depok: Rajawali Pers.

© Hak ciptaan milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.