

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M., & Rahman, T. (2021). *Pesantren: Bagaimana Komitmen dan Disiplin Organisasi Mempengaruhi Keunggulan Pelayanan*.
- Busro, M. (2018). *Teori-teori manajemen sumber daya manusia*. Prenadamedia Group.
- Casidy, R. (2013). The role of brand orientation, self-congruity, and brand identification on brand loyalty in the charity sector. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 25(3), 208–227.
- Casidy, R., & Tsarenko, Y. (2014). A cross-cultural comparison of the effects of service quality and customer satisfaction on customer loyalty between Indonesian and Australian customers. *The Service Industries Journal*, 34(2), 102–117. <https://doi.org/10.1080/10495142.2014.901004>
- Colquitt, J. A., Lepine, J. A., & Wesson, M. J. (2015). *Organizational behavior: Improving performance and commitment in the workplace* (4th ed.). McGraw-Hill Education.
- Darmawan, D. (2013). *Metode penelitian kuantitatif*. Remaja Rosdakarya.
- De Luca, G., & Rossi, M. (2020). *Yayasan Amal Katolik: Menghubungkan komitmen karyawan dengan hasil pelayanan*.
- Dewi, N. P. R. M., & Rahyuda, H. (2021). Pengaruh disiplin kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pada karyawan hotel. *Jurnal Ilmu Manajemen (Udayana)*, 10(4), 852–870.
- Dewanto, Y. (2023). Peranan kompetensi gembala jemaat dan pelayan Tuhan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Gereja Suara Kebenaran Injil Suluh Kasih Bekasi. *Jurnal Teologi Duta Wacana*, 5(1), 14–25.
<https://journal.sttrem.ac.id/index.php/jtd/article/view/97>
- Doloksaribu, K., & Junaidi. (2024). Pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kinerja majelis HKBP Resort Panjang. *Jurnal Dikombis*, 5(2), 139–

146.

<https://jurnal.saburai.ac.id/index.php/dikombis/article/view/3783>

Faslah, A. (2010). Pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 14(2), 56–62.

Garcia, J., Lee, S., & Ng, H. (2018). *Disiplin kerja dan kualitas pelayanan di Gereja Protestan: Analisis kuantitatif*.

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasibuan, Malayu S.P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi Revisi). Bumi Aksara.

Kasmir. (2018). *Manajemen sumber daya manusia: Teori dan praktik*. Rajawali Pers.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Luthans, F. (2011). *Organizational behavior* (12th ed.). McGraw-Hill Education.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)

Pahi, A. K., Umrani, W. A., Hamid, K. A., & Ahmed, U. (2022). *Leadership style and employees' commitment to service quality: An analysis of the mediation pathway via knowledge sharing*. *Frontiers in Psychology*, 13, 926779. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.926779>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Putri Lestari. (2023). Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Puskesmas di Padurenan. Skripsi, Universitas Kristen Indonesia. <http://repository.uki.ac.id/eprint/13740>

- Rivai, V. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Siregar, H. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaat. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 9(1), 45–53.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukanto, A., Rahayu, P., & Rizal, F. (2020). Komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan: Studi pada karyawan rumah ibadah. *Jurnal Pelayanan Publik*, 7(2), 100–112.
- Suryosukmono, G., & Widodo, T. (2020). Komitmen organisasi dan produktivitas karyawan. *Jurnal Manajemen SDM*, 4(1), 19–30.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sutrisno, E. (2019). *Perilaku organisasi*. Kencana.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Veithzal, R. (2011). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Rajawali Pers.
- White, D. W., & Simas, C. J. (2008). An empirical investigation of the link between market orientation and church performance. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 13(2), 153–165.