

## DAFTAR PUSTAKA

- Aca, W., Suhandana, dan Dantes. 2013. *Kontribusi Kompetensi Profesional, Supervisi Pendidikan dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Guru SMP Negeri 2 Amlapura*. e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan (Volume 4 Tahun 2013).
- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Becker, Jeffrey T. 2003. *Factors Contributing To Differences In Multisource Performance Ratings: The Role Of Self-Monitoring, Rating Source And Dimension*. ProQuest Information and Learning Company.
- Brophy, M. & T. Kiely, 2002. *Competencies: A new sector*. Journal of European Industrial.
- Brown, Tom J., Mowen, John C., Donovan, D. Todd., Licata, Jane W. 2002. *The Customer Orientation of Service Workers: Personality Trait Effects on Self and Supervisor Performance Ratings*. JMR, Journal of Marketing Research; Feb 2002; 39, 1; ABI/INFORM Complete pg. 110.
- Dawson, Lyndon E, Jr; Soper, Barlow; Pettijohn, Charles E. 1992. *The Effects of Empathy on Salesperson Effectiveness*. *Psychology & Marketing* (1986-1998); Jul/Aug 1992; 9, 4; ABI/INFORM Complete pg. 29.
- Duarte, Neville and Goodson, Jane R. .2012. *The Compensatory Role of Self-Monitoring in Performance Appraisal*. International Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 24 [Special Issue – December 2012].
- Emmyah. 2009. *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Politeknik Negeri ujung Pandang*. Tesis Program Magister Ilmu Administrasi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar.
- Erina, Cut. 2012. *Pengaruh Integritas, Objektivitas, Kerahasiaan dan Kompetensi Terhadap Kinerja Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (Studi Pada Inspektorat Aceh)*. Jurnal Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala Volume 2, No. 1, November 2012 pp. 15-27.
- Gentry, William A. Gentry., Webber, Todd J. Weber., and Golnaz Sadri. 2007. *Empathy in the Workplace*. [www.ccl.org](http://www.ccl.org).

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Gibson, J.L. Ivancevich, J.M., and Donnelly Jr. J.H. 1997. *Organisasi: Perilaku, struktur, Proses, Edisi ke-8, jilid 1 (Terjemahan)*. Jakarta: Erlangga.
- Greer. 2001. *Managing Quality*. New-York. Freeport.
- Haris, Abdul. 2005. *7 Pilar Perusahaan Unggul*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indriantoro, Nur., dan Supomo, B., .1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Irawan, Prasetya. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Jayawardhena, Chanaka., Farrell, Andrew M., Sharma, Ankit. 2008. *The Impact of Employees' Customer Orientation and Service Orientation Behaviours on Customers' Service Evaluation*. Paper presented at Academy of Marketing Science Conference 2008, Vancouver, Canada.
- Kuncoro, Mudjarat. 2001. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : AMP YKPN.
- Lusch, Robert F., Serpkenci, Ray R. 1990. *Personal Differences, Job Tension, Job Outcomes, and Store Performance: A Study of Retail Store Managers*. Journal of Marketing Vol. 54 (January 1990), 85-101.
- Marzuki.2005.*Metodologi Riset*.Yogyakarta: Ekonizia.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional Konsep dan Aplikasi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Moehariono.2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Galian Indonesia.
- Mohamad, et.,al.,. 2014. *The Role of Integrity as a Mediator Between Work Satisfaction and Work Performance in the Perspective of Islam: An Empirical Approach Using SEM/AMOS Model*. IMPACT: International Journal of Research in Applied, Natural and Social Sciences Vol. 2, Issue 1, Jan 2014, 71-84.

- Moran, J.W.B. Brightman. 2000. *Leading Organizational Change*. Journal of Work Place Learning, 12(2):66-74
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat
- Pramudyo, Anung. 2010. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dosen Negeri Dipekerjakan Pada Kopertis Wilayah V Yogyakarta*. Volume 1, Nomor 1, JBTI: Yogyakarta.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Riyadi, Slamet. 2008. *Perancangan Penilaian Kinerja Pegawai Berdasarkan Kompetensi*. <http://bdkjakarta.kemenag.go.id>.
- Paarlberg, Laurie E. 2007. *The Impact Of Customer Orientation on Government Employee Performance*. International Public Management Journal; 2007; 10, 2; ABI/INFORM Complete pg. 201.
- Roberge, Marie-Élène. 2013. *A Multi-Level Conceptualization of Empathy to Explain How Diversity Increases Group Performance*. International Journal of Business and Management; Vol. 8, No. 3 pp. 122-133.
- Rochmawan, M, Laksono Tri dan Triyanto, Andang Wahyu. 2008. *Orientasi Pelanggan, Kemampuan Beradaptasi, Orientasi Pelayanan dan Tingkat Profesionalisme Terhadap Kinerja Perilaku Manajer Penjualan Furniture di Jepara*. Jurnal Fokus Ekonomi Vol. 3 No. 2 Desember 2008: 66 – 80.
- Romli, Lili., et., al.,. 2006. *Membangun Format Baru Otonomi Daerah*. Jakarta: LIPI Press.
- Setyowati, Endah. 2010. *Pengembangan SDM Berbasis Kompetensi: Solusi Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi*. <http://blog.fitb.itb.ac.id/>.
- Siagian Sondang P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi III. Yogyakarta. STIE YKPN.
- Singh, J., W. Verbeke & G.K. Rhoads .1996. *Do organizational practices matter in role stress processes? A study of direct and moderating effects for marketing-oriented boundary spanners*. Journal of Marketing, Vo. 60, pp.69-86.

- Siswanto.2001.*Deskripsi aplikasi manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi.* [http://www.asb.co.id/document/deskripsi\\_msdm-bk.pdf](http://www.asb.co.id/document/deskripsi_msdm-bk.pdf)
- Spencer Lyle and Signe, 1993, *Competence at Work: Model for Superior Performance*. USA: John Wiley&sons, Inc.
- Sugiyono.2004. *Metode Penelitian Bisnis*.Bandung: Alfabeta, CV.
- Supardy, Satia. 2012. *Urgensinya Mengimplementasi Integritas PNS*. X-Media, Media Kepegawaian Kanreg X BKN. edisi perdana Oktober 2012 hal. 35.
- Suwardji, Edi., Hasbullah, Rachmat., dan Albatross, Eka. 2012. *Hubungan Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Universitas Singaperbangsa Karawang*. Jurnal Manajemen Vol.10 No.1 Oktober 2012, h. 955
- Widiyanti. 2012. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Berorientasi Prestasi Terhadap Kinerja dengan Variabel Moderasi Partisipasi Pengambilan Keputusan dan Need For Achieve*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol.12 No.2 Oktober 2012: 124-131.
- Dhermawan Anak Agung Ngurah Bagus. 2012. *Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 6, hal 173 No. 2 Agustus 2012.
- Widyatmini, dan L. Hakim. 2008. *Hubungan Kepemimpinan, Kompensasi, dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Depok*. Jurnal Ekonomi Bisnis 2(3): 163-171.
- Yunus, Eddy. 2009. *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya*. Ekuitas: jurnal Ekonomi dan Keuangan.
- Zahra, Elvira. 2011. *Pengaruh Integritas, Kompetensi dan Loyalitas Kepemimpinan Terhadap Kepercayaan Para Bawahan di SBU Perkapalan PT Pusri Palembang*. Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis – ISSN: 2085-1375 Edisi Ke-VI, November 2011.
- Zhou, Jing. 1997. *Feedback sign, Feedback style, Autonomy, and Achievement Orientation: Interactive Effects on Creativity*. Urbana: UMI Company.