

DAFTAR PUSTAKA

- Ahn, K. Y. (2014). The relationship between job stress and service quality, and the moderating effect of organizational justice. *Journal of the Korea Safety Management & Science*, 16(3), 389-397.
- Akbar, M. R. (2013). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Employee Engagement (Studi pada Karyawan PT. Primatexco Indonesia di Batang)*. *Journal of social and industrial psychology*, 2(1).10-18.
- Akmalia, I. (2012). *Analisis kepuasan nasabah atas dimensi kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang*. *Manajemen Bisnis*, 2(1).69-79.
- Albrecht, S. L. (2010). *Handbook of Employee Engagement: Perspectives, Issues, Research and Practice*. UK: Edward Elgar Publishing Limited.
- Alvianti, Anggi. (2020). *Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Makassar Selatan*. **Economics Bosowa**, 6 (001), 305-328.
- Amin, M. (2018). Effects of job stress on employee engagement and organizational commitment: a study on employees of emergency rescue service rescue 1122 district Peshawar. *City University Research Journal*, 8(2).
- Anggraini, L., Astuti, E. S., & Prasetya, A. (2016). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Employee Engagement Generasi Y*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 37(2).183-191.
- Ardi, P., Trilolita, V., Astuti, E. S., & Sulistyono, M. C. W. (2017). *Pengaruh Self Efficacy Terhadap Employee Engagement Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Regional V Surabaya)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Ardi, P., Trilolita, V., Astuti, E. S., & Sulistyono, M. C. W. (2017). *Pengaruh Self Efficacy Terhadap Employee Engagement Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Regional V Surabaya)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Astuti, D., Hasanah, D., Silitonga, S., & Anggiani, S. (2022). *Peran Employee Engagement Sebagai Mediasi pada Pengaruh Stres Kerja dan Keseimbangan Kehidupan Kerja Terhadap Turnover Intention*. *Jenius (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 5(3), 543-555.
- Aziz, F. A., & Raharso, S. (2019, August). *Pengaruh Work Engagement Terhadap Employee Service Innovative Behavior: Kajian Empiris Di Minimarket*. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 10, No. 1, pp. 777-788).

- Baharsyah, A. R., & Nugrohoseno, D. (2021). Pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Job Performance* melalui *Creativity* sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 1279-1292.
- Baron, R., & Byrne, D. (2004). *Psikologi Sosial*. Jakarta: Erlangga
- Bismawati, B.U. (2016). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara*. *Katalogis*, 4(3), 1-12.
- Darmini, N.K.S., & Gorda, A.O.S. (2021). *Menyigi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas pada Era Pandemi*. *Media Bina Ilmiah*, 16(2), 6347-6362.
- Firnanda, D. Y., & Wijayati, D. T. (2021). Pengaruh *perceived organizational support*, *self efficacy* dan lingkungan kerja terhadap *employee engagement* karyawan PT. Pesona Arnos Beton. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 1076-1091.
- Fitriani, I.I., (2005). *Hubungan Antara Efikasi Diri Dan Kontrak Psikologi Dengan Kualitas Pelayanan Perawat RS Bhayangkara Palangkaraya Kalimantan Tengah*. (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Garg, S., & Dhar, R. L. (2014). Effects of stress, LMX and perceived organizational support on service quality: Mediating effects of organizational commitment. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 21, 64-75.
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. SemarangHarnanto. 2017. *Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis*. Yogyakarta: BPF.
- Gibson I. (1988). *Organisasi dan Manajemen Perilaku Struktur Proses (terjemahan Djoerban Wahid)*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Handayani, R.T., Kuntari, S., Darmayanti, A.T., Widiyanto, A., & Atmojo, J.T. (2020). *Factors Causing Stress in Health and Community When the Covid-19 Pandemic*. *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKJ): Persatuan Perawat Nasional Indonesia*, 8(3), 353-360.
- Handoyo, Agnes W. (2017). *Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tirta Rejeki Dewata*. *Agora*, 5(1),1-7.
- Hanggoro, A. Y., Suwarni, L., Selviana, S., & Mawardi, M. (2020). *Dampak Psikologis Pandemi Covid-19 Pada Tenaga Kesehatan: A Studi Cross-Sectional Di Kota Pontianak*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(2), 13-18.
- Hidayat, M., & Nismawati, N. (2019). *Pengaruh Stres Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar*. *Economix*, 7(2).
- Islamiyah, A. N., Alyas, A., & Parawu, H. E. (2021). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan*

- Transmigrasi Kabupaten Gowa. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(5), 1874-1891.
- Joushan, S. A., Syamsun, M., & Kartika, L. (2015). Pengaruh budaya organisasi dan employee engagement terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (persero) area bekasi. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(4), 697-703.
- Kadir, A. R., Kamariah, N., & Saleh, A. (2017). The effect of role stress, job satisfaction, self-efficacy and nurses' adaptability on service quality in public hospitals of Wajo. *International Journal of Quality and Service Sciences*.
- Kaswan. (2011). *Pelatihan dan Pengembangan untuk Meningkatkan Kinerja SDM*. Bandung : Alfabeta.
- Khaerana, K. (2020). Pengaruh Self Efficacy terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Daerah (Kpud) Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis dan Manajemen*, 5(1), 80-89.
- Kreitner Robert dan Angelo Kinicki. (2003). *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kusno, H. S., Hariadi, B., & Baridwan, Z. (2019). The Effect Of Regulatory Complexity, Self-Efficacy, And Service Quality To Obligation Of Tax Factors With Tax Planning As Intervening Variables (Case Study: Corporate Taxpayers Registered In KPP Pratama, Samarinda City). *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 20(5).
- Lestari, P. W. (2015). *Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Provinsi Kepulauan Riau Samsat Tanjungpinang*. Naskah Publikasi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
- Lianasari, P. W., & Santoso, J. (2017). Pengaruh stres kerja, employee engagement dan kedisiplinan terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan CV. Karya Manunggal Semarang. *Jurnal berkala ilmu ekonomi*, 11(2).
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. SUCOFINDO Batam*. *Journal Of Applied Business Administration*, 1(2).
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remadja Rosdakarya
- Mayanastasia, G., Lay, A., & Widjaja, D. (2017). *Analisa Pengaruh Employee Engagement Terhadap Customer Satisfaction dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening pada Artotel Hotel Surabaya*. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 5(2).

- Mercer, M. Carpenter, G. & Wyman, O., (2007). *Engaging Employee To Drive Global Business Success*.
- Misbah, R. C., Arifin, R., & ABS, M. K. (2021). Pengaruh Work Life Balance Dan Stres Kerja Terhadap Employee Engagement (Studi Kasus pada Skyrocket Supply). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 10(2).
- Pawirosumarto, S., Katidjan, P. S., & Mulyanto, A. D. (2015). *Pengaruh Computer Self-Efficacy Terhadap Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Dan Dampak Individu*. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(2), 310-327.
- Prabowo, N. S., & Fathoni, A. (2017). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Engagement Employee Dengan Turnover Intention Sebagai Variabel Intervening pada PT Ara Shoes Semarang*. *Journal of Management*, 3(3), 1-7.
- Prabowo, N. S., & Fathoni, A. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Engagement Employee Dengan Turnover Intention Sebagai Variabel Intervening pada PT. Ara Shoes Semarang. *Journal of Management*, 3(3).
- Pradusuara, F., Indarto, I., & Santoso, D. (2017). Pengaruh perceived organizational of support, leader-member exchange, dan stres kerja terhadap turnover intention karyawan generasi y dengan employee engagement sebagai variabel intervening (studi kasus pada karyawan pt bpr restu artha makmur). *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 63-84.
- Pranitasari, D., & Kusumawardani, C. R. W. (2021). Pengaruh stress kerja dan lingkungan kerja terhadap keterlibatan kerja dan etika kerja. *Media Manajemen Jasa*, 9(1).
- Prasojo, Eko., dkk. (2006). *Kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan*. Jakarta:Yappika.
- Pratami, R. P. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Work Engagement Karyawan Di Masa Pandemi Covid 19. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(6), 1735-1743.
- Pratami, R. P. (2021). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja Terhadap Work Engagement Karyawan di Masa Pandemi Covid 19*. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(6), 1735-1743.
- Priambodo, E. P., Darokah, M., & Sari, R. E. Y. D. (2019). Peran self efficacy dan iklim organisasi dalam membentuk employee engagement melalui komitmen organisasi. *Psymphatic: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 6(2), 213-228.
- Putri, A. N. L., & Frianto, A. (2022). Pengaruh Self-efficacy Terhadap Job Satisfaction Melalui Work Engagement pada Karyawan PT Pelayaran

- Nasional Indonesia (Persero) Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 357-369.
- Putri, N. D., & Mursyidah, L. (2022). *The Effect of Employee Performance on the Quality of Administrative Services*. Indonesian Journal of Public Policy Review, 19, 10-21070.
- Putri, S. A., Agustina, T. S., Merida, P. D., & Eliyana, A. (2021). Peningkatan Service Quality of Employee dengan Servant Leadership dan Self-Efficacy di Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP). *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 25-38.
- Rini, J. F. (2002). *Psikologi Masalah Stres*. Jurnal Repistory Universitas Sumatera Utara.
- Rivai, Veitzal. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rizan, M., Hanoum, F. C., & Kresnamurti, A. (2022). *Peran Work-Life Balance dan Stress Kerja dalam Menciptakan Kepuasan Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh Tenaga Kesehatan Rumah Sakit di Karawang*. JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, 13(02), 306-329.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior (Edition 17th)*. New Jersey: Pearson Education.
- Saefullah. (1999). *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD
- Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). *The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach*. Journal of Happiness Studies. 3, 71-92.
- Sekarwangi, E. (2014). *Pengaruh Stres Kerja dan Keadilan Organisasi Terhadap Employee Engagement*. (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Setiyana, V. Y. (2013). *Forgiveness dan Stres Kerja Terhadap Perawat*. *Jurnal ilmiah psikologi terapan*, 1(2), 376-396.
- Sinambela Lijan Poltak. dkk, (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, Implementasi*, Penerbit: Bumi Aksara Jakarta.
- Sofiyan, S., Agustina, T., Siahaan, R., Simatupang, S., & Sudirman, A. (2022). Testing the relationship between employee engagement and employee performance: The urgency of self efficacy and organizational justice as predictors. *KnE Social Sciences*, 425-440.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sukardi. (2011). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Yogyakarta: Bumi Aksara.

- Sumarningsih, R. A. (2016). *Pengaruh Employee Engagement terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Jember).
- Sungkar, N. (2015). Peran Komitmen Organisasional dalam Memediasi Efek Stres Kerja, Lmx, dan Persepsi Dukungan Organisasional pada Kualitas Pelayanan (Studi pada Karyawan dan Pelanggan Industri Perhotelan di Surakarta).
- Suprpto, S. (2016). *Faktor Stres Kerja Perawat yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Darurat RS Daerah Salewangan Kabupaten Maros*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 4(1), 1-10.
- Sutrisno, Edy. (2019). *Budaya Organisasi*. Jakarta : Prenada Media.
- Triguno. (1997). *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Golden Terayon Press.
- Wake, M., & Green, W. (2019). Relationship between employee engagement scores and service quality ratings: analysis of the National Health Service staff survey across 97 acute NHS Trusts in England and concurrent Care Quality Commission outcomes (2012–2016). *BMJ open*, 9(7), e026472.
- Wasistiono, Sadu. (2001). *Kapita Selektta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqoprint.
- Widyastuti, N., & Rahardja, E. (2018). Analisis pengaruh stres kerja, kompensasi, dan employee engagement terhadap kinerja pegawai (studi pada pegawai PDAM Tirta Moedal Kota Semarang). *Diponegoro Journal of management*, 7(1), 55-65.