

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Arafat Yasir Mallapiseng. *Kepemimpinan*. Yogyakarta: Oktober, 2018.
- Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2011.
- Husein Umar. *Strategic Management In Action*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2001.
- David, Fred R. *Manajemen Strategi*. Edisi ke-10. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Pearce II, John A., dan Richard B. Robinson. *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Dirgontoro. *Manajemen Strategik: Konsep, Kasus, dan Implementasi*. Jakarta: Grasindo, 2001.
- Jim Hoy Yam. *Manajemen Strategi: Konsep & Implementasi*. Makassar: CV Nas Media Pustaka, 2019.
- Sofian Sauri. *Strategic Management: Sustainable Competitive*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Irham Fahmi. *Manajemen Kepemimpinan: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Wibowo. *Kepemimpinan: Pemahaman Dasar, Pandangan Konvensional, Gagasan Kontemporer*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Malayu Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003.
- Ki Hari Sulaksono. *Kepemimpinan dan Budaya Organisasi*. Ed.1, Cet.1. Yogyakarta: Deepublish, Mei 2016.
- Sudarwan Danim. *Kepemimpinan Pendidikan: Kepemimpinan Jenius (IQ-EQ), Etika Perilaku Motivasi dan Mitos*. Bandung: Inspirasi, 2006.
- Nanang Fattah. *Manajemen Strategi Berbasis Nilai*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015.

- Candra Wijaya, Aziza, dan Wirda Hasanah. *Pelanggan dan Kepuasan*. Medan, 2004.
- Fandy Tjiptono. *Service, Quality and Customer Satisfaction* . Edisi 5. Yogyakarta: Andi, 2020.
- Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi, 2020.
- Hakimi. *Strategi Kepemimpinan dan Motivasi Kerja: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Guepedia, 2020.
- Aan Komariah, dan Satori. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Nazir, M. "*Metode Penelitian*". Bogor: Ghalia Indonesia, 1985.
- Nur Sayidah. *Metodologi Penelitian: Disertai dengan Contoh Penerapannya dalam Penelitian*. Taman Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2018.
- Anwar Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Interpretatif, Interaktif dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* . Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: Rineka Cipta, 1983.

JURNAL

- Anes Monika, Jemi, dan Rati. "Analisis Penilaian Kinerja PDAM Kabupaten Tana Toraja dengan Pendekatan Balanced Scorecard." *Jurnal Tadbir Peradaban* no. 2 (2024).
- Althon, Jemi. "Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tana Toraja." no. 1 (2017).
- Dayati, Putri Kusuma, Ini Putu Anik Prabawati, dan Ini Wayan Supiliyani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sewakadarma Kota Denpasar." "*Business Investment Review*" 1, no. 5 (2023).

INTERNET

- Indeed UK. Jamie Birt "*11 Leadership Principles*." March 31, 202