

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, I. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-dasar pelayanan prima*. PT Elex Media Komputindo.
- Buhler. (2007). *Alpha Teach Yourself, Management Skills*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Dwiyanto, A. (2009). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Gaspersz, V. (2008). *Manajemen kualitas dalam industri jasa*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hasibuan, M. S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Bumi Aksara.
- Indonesia. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara
- Indonesia, Undang-Undang No.6 Tahun 2014 *tentang Desa Laboratorium Politik dan Tata Pemerintahan*.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). *Keputusan Menteri PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Kotler, P. (2005). *Marketing Management (12th ed.)*. Prentice Hall.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy (7th ed.)*. Pearson Education.
- Lukman, S. (2001). *manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta:

- Lukman, S. (2005). *Kualitas pelayanan publik*. PT RajaGrafindo Persada
- Lupiyoadi, L. (2004). *Manajemen Perusahaan Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Moore, M. H. (2020). *Recognizing public value*. Harvard University Press.
- Pasalong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen pelayanan publik*. Gava Media.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter, dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar:
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sanusi. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep dan Implementasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Simamora, B. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Yayasan Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA CV.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.
- Sutrisno. (2019). *Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru SMP Muhammadiyah 44 Pamulang*. Jenius.
- Tjiptono, F. (2012). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

