

DAFTAR PUSTAKA

- Adam Mohammad. 2015. Psikologi Industri. Liberty: Yogyakarta
- Arikunto. S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Christiani C, 2014. *Pengaruh Kinerja Aparat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal*. Semarang: Serat Acitya-Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: UNDIP.
- Harbani Pasolong. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2008. Departemen Pendidikan Bahasa. Jakarta: DEPDIKBUD.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler dan K.L. Keller. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012. *Dasar-dasar Manajemen*. BPEE. Yogyakarta.
- Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 tentang standart pelayanan minimal Desa
- PP RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Riduwan. 2004. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji Eta Mamang, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2011. *Reformasi Pelayana Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2016, *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta : Andi offset .

Tjiptono, Fandy. 2015. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Widjaya, AW. 2005. *Pemerintahan Desa dan Administrasi Desa*. Rajawali Press. Jakarta

Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa. Edisi 1*. Jakarta: PT Indeks,

