

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Zanafa Publishing*. Zanafa Publishing. <https://doi.org/10.33059/jseb.v10i1.1123>
- Alma, B. (2016). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. In *Alfabeta*. Alfabeta.
- Amirullah. (2015). Pengantar Manajemen. In *Mitra Wacana Media*.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Batjo, N., & Shaleh, M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Aksara Timur.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisa Multivariate dengan IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. H. (2015). Pengantar Manajemen. In *Faizal Nuzul Razak Hamid, S.E* (Vol. 1, Issue 1). https://www.academia.edu/12124668/BUKU_KARYA_T.HANI_HANDOKO
- Hardiyansyah. (2011a). Kualitas Pelayanan Publik. In *Gava Media*. Gava Media.
- Hardiyansyah. (2011b). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator*. Gava Media.
- Hasibuan, M. S. . (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Bumi Aksara.
- Imam Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Iskandar, Y., Suharmiyati, S., & Maralis, R. (2020). Pengaruh Kinerja Aparatur Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Rantau Mapesai Kecamatan Rengat. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 5(1), 101. <https://doi.org/10.33087/jmas.v5i1.155>
- Iwan. (2015). *Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pada Karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal*. Universitas Medan Area Medan.
- Jamaluddin, Y. (2016). Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal TAPIs*, 12(1).
- Jide, A. (2020). Kinerja Aparatur Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Desa

- Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(1), 18–25. <https://doi.org/10.51817/prj.v8i1.203>
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5011>
- Kuncoro, M. (2013). Metode Kuantitatif. In *UPP STIM YKPN*.
- Masram, & Mu'ah. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Implementasi dalam Organisasi*. Zifatama Publisher. <http://www.stiekhad.ac.id/wp-content/uploads/2018/02/BUKU-MSDM.pdf>
- Nurbaya, S. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Era Revolusi Industri 4.0*. CV Nas Media Pustaka.
- Nurhidayat, A., & Bahtiar, E. (2021). *Kabupaten Wonosobo*. 2(2), 357–364.
- Ogotan, M. (2016). Peranan Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Masyarakat Di Desa Pitu Kecamatan Tobelo Tengah Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 3(41).
- Rangkuti, F. (2013). *Costumer Service Satisfaction and Call Center berdasarkan ISO 1900*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rivai, V., & Mulyadi, D. (2012). Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. In *Raja Grafindo Persada*. Raja Grafindo Persada.
- Rochmani, R., & Arisyahiddin. (2016a). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Revitalisasi Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(3), 105–111. <https://core.ac.uk/download/pdf/229209583.pdf>
- Rochmani, R., & Arisyahiddin. (2016b). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSGM IIK BHAKTI WIYATA KEDIRI*. 5(September), 105–111.
- Ruyatnasih, Y. (2018). *Pengantar Manajemen Teori, Fungsi dan Kasus*. CV ABSOLUT MEDIA.
- Saefudin Azwar. (2010). *Metode Penelitian*. Pustaka Belajar.
- Saputra, S., Studi, P., & Bisnis, D. M. (2019). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran Volume 9 , Nomor 2 , September 2019 ISSN : 2087-3077 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GRAND SETIABUDI HOTEL & APARTMENT Email : suparnosaputra@poltekpos.ac.id Email : yulistianis98resty@gmail.com Jurna*. 9(September), 21–31.
- Sellang, K. (2016). *ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK* Antara

- Teori dan Aplikasinya. In *Penerbit Ombak* (Issue February). Penerbit Ombak. <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=349a0ada-0d19-cc5f-2776-e90886da1735&documentId=e4a8153f-e14a-3a02-a647-dfbbb59f5582>
- Siagian, & Sondang, P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&d. In *Alfabeta*. Alfabeta. <http://repository.upi.edu/7365>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Suryani, N. K., & Foeh, J. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Nilacakra.
- Tampubolon, H. (2016). *Strategi manajemen sumber daya manusia dan perannya dalam pengembangan keunggulan bersaing*. Papaa Sinar Sinanti.
- Tjiptono, F. (2016). Service, Quality, and Satisfaction. In *Andi Offset*. Andi Offset. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v16i2.6948>
- Tyas Purnaningsih. (2018). *Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun*. Stikes bakti Husada Mulia Madiun.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Rajawali.
- Wahdianor. (2020). *Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Kepuasan Masyarakat. 1*.
- Yunanto, Y. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Karyawan terhadap Kepuasam Pasien Askes si PT Askes Kediri. *EkoNika*, 1(1), 26–37.
- Zulganef. (2013). Metode Penelitian Sosial dan Bisnis. In *Graha Ilmu*. Graha Ilmu.
- Undang-Undang RI nomor: 32 tahun 2004 tentang Otonomi Daerah sebagaimana telah dirubah Undang-Undang RI Nomor 12 tahun 2008.
- Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa menteri pendayagunaan Aparatur Negara No.25 tahun 2004 t entang pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Undang-Undang RI Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pasal 1 ayat 1.