

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press
- Alizamar, Nasbahry Couto. 2016. *Psikolog Persepsi & Desain Informasi; Sebuah kajian Psikolog Persepsi dan Prinsip Kognitif untuk Kependidikan dan Desain Komunikasi Visual*. Yogyakarta. Media Akademik
- Arikunto S. 2013. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta
- Badeni. 2014. *Kepemimpinan & Perilaku Organisasi*. Bandung. Alfabeta.
- Bambang Istianto. 2011. *Manajemen Pemerintah (Dalam perspektif Pelayanan Publik)*. Jakarta. Mitra Wacana Media
- Basrowi. 2014. *Pengantar Sosiologi*. Cetakan Kedua. Ghalia Indonesia
- Bimo Walgito. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta. Andi Offset
- Burhan Bungin. 2007. *Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Edisi kedua. Jakarta. Kencana
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung. Remaja Rosdakarya
- Fandy Tjiptono. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset
- Fandy Tjiptono. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi Offset
- Irwanto. 2002. *Psikolog Umum*. Jakarta. PT. Prehalindo

- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta. Gava Media.
- Komang Ardana, Ni wayan Mujiati, Anak Agung Ayu Sriathi. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Umum di Indonesia*. Jakarta. Bina Aksara
- Miftah Thoha. 2007. *Perilaku Organisasi (konsep dasar dan aplikasinya)*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Mitfah Thoha. 2003. *Kepemimpinan dalam Manajemen : suatu pendekatan perilaku*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. PT. Bumi Aksara
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Cetakan I. Mandar Maju