

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. Undang-Undang Nomor 06 Tahun 2014 tentang Desa
- Anonim. Permendagri Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Minimal Pelayanan (SPM) Desa.
- Adisaputro, G. 2020. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: STIM YKPN
- Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE : Jakarta
- Afiffudin. 2018. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung: Alfabeta.
- Affrian Reno, dkk. (2022). *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi*. STIA Amuntai.
- Djaali. 2021. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bumi Aksara: Jakarta
- Dr. Sudadio. 2024. *Manajemen Desain Mutu Terpadu Jasa Pendidikan*. Jakad Media Publishing. Surabaya.
- Firmansyah, H., dkk. (2022). *Pelayanan publik di era tatanan normal baru*. Telkom University Press.
- Hardiansyah. (2020). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Kusuma, E. A., & Kirana, A. A. (2024). *Transformasi pelayanan publik: Mewujudkan pemerintahan yang efektif dan responsif*. Deepublish.
- Mulyadi, D. (2021). *Administrasi publik: Konsep, teori, dan praktik di Indonesia*. Alfabeta.
- Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2024). *Manajemen pelayanan publik: Transparansi, akuntabilitas, dan inovasi pelayanan*. Universitas Mulawarman Press.
- Sahya Anggara, 2016. *Teori Ilmu administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Suryana, A. 2017. *Kiat Melayani Pelanggan Bebas Complain*. Jakarta. Khilma Pustaka.
- Tjiptono, F. 2020. *Manajemen jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi. 2000.
- Tjiptono, dan G. Chandra.2. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta. Andi Offset.