

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ajabar. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Grup Penerbit CV. Budi Utama
- Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1. Yogyakarta : Gava Media
- Handoko, T. Hani. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava. Media.
- Hasibuan, Malayu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2013. *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*., Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, Anwar Prabu . 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Ni Kadek Suryani & John Foeh 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Tinjauan Praktis Aplikatif*. Bandung : Nilacakra
- Rivai Zainal Veithzal . 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Depok: PT Rajagrafindo.
- Saleh, A Muwafik . 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center of Academic. Publishing Service (APS).
- Supranto. 2005. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Jurnal

Arbaina. 2020. Kualitas Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Administrasi Negara* Vol. 8 No. 1.

Dzikra, F. M. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor di Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic And Business Review* Vol. 11 No. 3.

Arianto, N. 2018 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Riset Kedaton Bogor, *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1 (2) : 123-134.

Rianti. Kuantitas Pelayanan Publik Volume 15 nomor 3, Juli 2019: 415

Umar dalam sunyoto (2013:4) Manajemen Sumber Daya Manusia

Amstrong, M. (2009). amstrong ‘s Handbook Of Performance Manajemnen. An Evi Dance-Based Quide To Delvery High Performane India : By Replika Press Pvt L td.

Manengal, B., Kalangi, J. A. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Jurnal Productivity* Vol. 2 No. 1.

Prastyo, Vicky. 2022. Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi dan Pelayanan Publik* Vol. 9 No. 4.

Rauda, Ramadani. 2023. Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Kampili Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*. Vol. 4 No. 4.

Sondakh, Igrino. 2020. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 6 No. 98.

Tesis

- Ermydasari. 2020. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Tamunih Kabupaten Tanah Bumbu*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin.
- Maria, Delvi Otista. 2017. *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- Ramadhani. 2019. *Kualitas Pelayanan di Kantor Kepala Desa Donomulyo, Secang, Magelang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar.
- Suwarno. Joni. 2012. *Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP Dan KK Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu)*. Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
- Wahyuni. 2018. *Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.
- Kurniawan, Nur Rochmad. 2019. *Kualitas Pelayanan Masyarakat di Desa Bandongan Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar.

Peraturan

Undang-Undang Nomor 06 Tahun 2014 tentang Desa



**UPT. PERPUSTAKAAN PUSAT
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

Nomor Pokok Perpustakaan: 5371002D2020114

Jl. Prof Dr. Herman Johanes, Penfui Timur, Kupang Tengah, Kab. Kupang.

Website: <https://perpustakaan.unwira.com/> e-mail: lib.unwira@gmail.com

SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI

Nomor: 1185/WM.H16/SK.CP/2024

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Feodora Dias Amaral
NIM : 811212037
Fakultas/Prodi : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen (S2)
Dosen Pembimbing : 1. P. Dr. Cosmas Fernandez, SVD, MA
2. Jou Sewa Adrianus, S.E, MM
Judul Tesis : **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH
DESA PADA KANTOR DESA OEBELO
KECAMATAN KUPANG TENGAH KABUPATEN
KUPANG**

Tesis yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan Turnitin dengan hasil kemiripan (*similarity*) sebesar **20 (Dua Puluh) %**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 19 September 2024

Kepala UPT Perpustakaan,

Silvester Suhendra, S.Ptk