

DAFTAR PUSTAKA

- Brata, A. A. (2014). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Didin, & Anang. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Sleman: CV Budi Utama.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Firmansyah, F., & Haryanto, R. (2017). *Manajemen Kualitas Jasa*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Hinson, R. E. (2017). *Customer Service Essentials 2nd ed.* Ghana: Sedco Publishing Limited.
- Hinson, R. E. (2020). *Customer Service Management in Africa*. New York: Routledge.
- Indah, A. T., dkk (2019). *Efektivitas Pelayanan Prima Bagian Poli pada Puskesmas Pondok Aren Tangerang*. Jurnal AKRAB JUARA: Yayasan Akrab Pekanbaru Vol. 3 No. 3, 2.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Pendidikan, K. R. (n.d.). *Program Sekolah Penggerak*. Retrieved Januari 18, 2022, from (<https://sekolah.penggerak.kemdikbud.go.id>)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *A Framework for Marketing Management 3rd ed.* New Jersey: Prentice Hall.
- Minahasa, T. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Grasindo.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Munawaroh, N. (2019). , *Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kertamukti Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal JISIPO: Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung Vol. 3 No.3, 88.
- Murdoko, E. W. (2007). *Great Customer Service*. Jakarta: Gramedia

- Pamekas, M. (2021). *Pelayanan Prima*. Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Pohan, M. (2018). *Kepala Sekolah Sebagai Manajer dan Pemimpin Pendidikan*. Jurnal ANSIRU PAI Vol. 3 No. 1, 83.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Klaten: CV Tahta Media Group.
- Rahmadana, M. F., dkk (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Raihan. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Universitas Islam Jakarta. url: <https://b-ok.asia/book/11486335/238e53>
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence*. Jakarta: Gramedia.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Kediri: Literasi Media Publishing. url: <https://b-ok.asia/book/5686377/494b681>
- Suryana, S. (2020). *Permasalahan Mutu Pendidikan dalam Perspektif Pembangunan Pendidikan*. Jurnal Edukasi Universitas Negeri Semarang Vol. 14 No. 14, 12.
- Susanto, H. A. (2015). *Pemahaman Pemecahan Masalah Berdasar Gaya Kognitif*. Yogyakarta: Deeppublish.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Wildan, & Rade. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran (Praktik Pelayanan Prima)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- World Bank. (2020). *The Human Capital Index 2020 Update: Human Capital in the Time of COVID-19*. Retrieved Februari 15, 2022, from <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/34432>
- Zamjani, I., dkk (2020). *Naskah Akademik Program Sekolah Penggerak*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan dan Perbukuan Kemdikbud.