

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Sumber Buku

- Anwar, M.Khoirul.2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Di Era Otonomi Daerah, SIMDA*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Dessler, Gary.2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:PT.Indeks Gramedia.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT.GramediaPustakaUtama.
- Hasibuan, Malayu.1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta:PT.Toko Gunung Agung.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teoridan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: MandarMaju.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi AKsara*, Jakarta.
- Lukman, Sampara.2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta:STIA LAN Press.
- Moenir, H.A.S, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mulyana, Dedi.2001. *Metode Penelitian Kualitatif*.Bandung:Remaja Rosdakarya
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*.Jakarta: PT.Balai
- Silalahi, Uber.2009. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung.
- Ratminto Dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, dkk.2011. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Soehartono, Irawan 2011 *Metode Penelitian Sosial* PT.Remaja Rosdakarya Bandung.
- Suprijadi, Anwar. 2004. *Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik*. Jakarta: LANRI.
- Sugiyono, AG.2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung:CV.Alfabeta.
- Tjiptonno, Fandy & Chandra, Gregorius. 2004. *Service, Quality, Statisfaction*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Triguno, 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Press.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasurman & Leonardo L. Berry. 1990. *Delivery Quality Service*. New York: The Free Press.

## **B. Sumber Dokumen**

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik*.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 20 Tahun 2007 *Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil*.
- Data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung tentang *Perkembangan Kependudukan Kabupaten Bandung, Tahun 2014*.