**DAFTAR PUSTAKA**

1. **BUKU**

Dimock, Dimock. 1996. *Administrasi Negara.* Jakarta : Erlangga.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Bandung : Gava Media.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : CV. Mandar Maju.

Pamudji, S. 1993. *Ekologi Administrasi Negara*. Jakarta : Bina Aksara

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Sugiono, 1994. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung Alfabeta.

Sumiati, Imas. 2009.  *Statistik*. Bandung : Catlas.

Satibi, Iwan. 2011. *Teknik Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung CEPLAS (*CentreFor Political and Local Autonomy Studies*).

Siagian, Sondang, 1994. *Filsafat dan Administrasi*. Jakarta : PT. Midas Surya Grafindo.

Siagian, Sondang, 1994. *Filsafat dan Administrasi*. Jakarta : PT. Midas Surya Grafindo.

Silalahi, Ulbert. 2005. *Studi tentang Ilmu Administrasi (Konsep, Teori, dan Dimensi)*. Bandung : Sinar Baru Aglensindo.

Thoha, Miftah. 1984. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta : CV. Rajawali.

1. **DOKUMEN**

Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Rencana Strategi Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

1. **WEBSITE**

http://www.google.com/googlebuku/

http://www.google.com/teori-kepuasan-masyarakat-menurut-para-ahli//

http://www.google.com/dimensi-dimensi-kepuasan-masyarakat//

http://www.google.com/analisis-indeks-kepuasan-masyarakat//

1. **SUMBER LAIN**

Arisman. “*Mengukur Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik*” : Artikel Kepuasan Mayarakat dan Kualitas Pelayanan Publik