**DAFTAR PUSTAKA**

1. **BUKU**

Consuegra, D., Molina, A., & Esteban, À. (2007). *An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: an Empirical Analysis in Service Sector. Journal of Product & Brand management.*

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

Hardiansyah .2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya), Edisi Revisi*. Yogyakarta: Gava Media.

Maksudi, Beddy Irawan. 2017. *Dasar- Dasar Administrasi Publik*. Depok: Rajawali Pers

Satibi, Iwan. *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. 2012. Bandung: Unpas Press

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

Siagian, Sondang P. *Filsafat Administrasi*. 2014. Jakarta: Bumi Aksara

Silalahi, Ulber. *Asas-Asas Manajemen*. 2011. Bandung: Refika Aditama

Sugiyono. 2016. *Metode Penilitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukoco, Badri Munir. 2006. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Penerbit Erlangga

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed3).* Yogyakarta: Andi.

Priansa, Donni Junni. 2018. *Manajemen Organisasi Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

1. **DOKUMEN**
2. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1987 Tentang Perubahan Batas Wilayah Kabupaten Bandung dan Kota bandung
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah
5. Peraturan Bupati Nomor 99 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung
6. Profil Kecamatan Cileunyi Tahun 2018
7. Data Kepegawaian Kecamatan Cileunyi Tahun 2018
8. Data Kependudukan Kecamatan Cileunyi Tahun 2018
9. **INTERNET**

<http://www.google.com/googlebuku/> [Diunduh: 24 April 2019, 19.43]

[http://www.google.com/teori-kepuasan-masyarakat-menurut-para-ahli//](http://www.google.com/teori-kepuasan-masyarakat-menurut-para-ahli/) [Diunduh: 24 April 2019, 20.14]

[http://www.google.com/dimensi-dimensi-kepuasan-masyarakat//](http://www.google.com/dimensi-dimensi-kepuasan-masyarakat/)

[Diunduh: 24 April 2019, 20.31]

[http://www.google.com/analisis-indeks-kepuasan-masyarakat//](http://www.google.com/analisis-indeks-kepuasan-masyarakat/)

[Diunduh: 24 April 2019, 20.46]

1. **JURNAL**

Risqonadhimi H dan I Made Bayu Dirgantara. *Analisis Dampak Kualitas Layanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Precious Studio Semarang*. 2011. Universitas Dipenogoro.

1. **SUMBER LAIN**

Irmala, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, Skripsi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan, Bandung

Nugraha, Nu’man, 2017, Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, Skripsi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan, Bandung

Sudibyo, Anggi Reny, 2014, *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rsia Srikandi Ibi Jember Tahun 2014,* Skripsi Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Jember, Jember