**DAFTAR PUSTAKA**

**A. Buku-buku**

Zethhaml, Parasuraman dan Berry. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik.*  Yogyakarta: Gava Media

Creswell, John W. 2013. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed.* Yogyakarta : Pustaka Belajar.

Siagian, Sondang P. 2003. *Administrasi Pembangunan, Konsep dan Strategi.* Jakarta : Grafika Offset.

Syafiie Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik.* Jakarta : Rineka Cipta.

Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif.*  Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: CV Alfabeta.

Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Cresswell, 2010. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Mariane, 2018. *Azas-Azas Manajemen*. Bandung: Kencana Utama

Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif.*  Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Siagian, 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*: Rineka Cipta

Sondang P Siagian, 2014. *Administrasi Pembangunan.* Jakarta : PT bumi aksara.

Syafiie Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.

Ulbert Silalahi, 2011, *Studi tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi.* Jakarta: CV Sinar Baru.

Yeremias T. Keban, 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Gava Media.

Hardiyansyah, Parasuraman dan Berry. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik.*  Yogyakarta: Gava Media.

**B. Dokumen-Dokumen**

1. Data pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang

2. Data Tugas, Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang.

**C. Website**

[*https://etalasepustaka.blogspot.com/2016/05/pengertian-pelayanan-publik-menurut-para-ahli.html*](https://etalasepustaka.blogspot.com/2016/05/pengertian-pelayanan-publik-menurut-para-ahli.html)