

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, (2014). *Manajemmen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Aswaja Pressindo. Yogyakarta
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badjuri, Abdulkahar & Yuwono, Teguh. (2014). *Kebijakan Publik Konsep dan Strategi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Bintoro & Daryanto, (2017). *Manajemen Penilaian Kerja Karyawan*. Penerbit Gaya Media, Yogyakarta
- Danang Sunyoto. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang : Gava Media
- Dessler, Gary. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Edi Sutrisno. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Fandy Tjiptono. (2014), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset*, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Anaisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hardiansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. : PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Ibrahim, Amin, (2008) : *Teori, Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). *Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education,Inc.*
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003*. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pasolog Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta.
- Pasolong Harbani. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta cv.
- Pasolong Harbani. (2016). *Metode Peneltian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pricilia Dwi Candra. (2017). *Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Pelayanan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat di Disduk Capil Kab.Pekalongan*.

Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sedarmayanti, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara

Sudjana, Nana. (2010). *Cara Belajar Siswa Aktif dalam Proses Belajar Mengajar*. Bandung. Sinar Baru Algensindo.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tika Astia. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang *Administrasi Kependudukan*

<https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2017/08/27/yossi-irianto-pemkot-bandung-utamakan-kepuasan-masyarakat-408142>