DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Gasperz, Vincent. 1997. ManajemenKualitasDalamIndustriJasa. Jakarta: PT.GramediaPustakaUtama

Ibrahim, Amin. 2008. *TeoridanKonsepPelayananPublik Serta Implementasinya*. Bandung: MandarMaju

Lukman, Sampara. 1999. *ManajemenKualitasPelayanan*. Jakarta: STIA LANPress.

Moenir,H.A.S, 1995, *ManajemenPelayananUmum Di Indonesia,* BumiAksara, Jakarta.

Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *KamusUmumBahasaIndonesia*.Jakarta: PT.Balai

Ratminto. Dan Winarsih, AtikSepti. 2010. ManajemenPelayanan. Yogyakarta:PustakaPelajar

Sinambela, dkk.20011. *ReformasiPelayananpublik*. Jakarta: PT BumiAksara

Soehartono, Irawan 2011 *MetodePenelitianSosial* PT RemajaRosdakaryaBandung

Suprijadi, Anwar. 2004. *KebijakanPeningkatanKompetensiAparaturPelayananPublik.* Jakarta: LANRI.

Tjiptono, Fandy& Chandra, Gregorius. 2004. *Service, Quality Statisfaction.*Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 1995. *ManajemenJasa*. Yogyakarta:Andi.

Triguno, 1997.*BudayaKerja, MenciptakanLingkungan yang KondusifuntukMeningkatkanProduktivitasKerja*. Jakarta : Golden Teravon Press.

Zeithaml, ValerieA., A. Parasurman& Leonard L. Berry. 1990. *DeliveringQuality Service*. New York: The Free Press.

B. Dokumen

Undang–Undang No. 23 Tahun 2006 tentang AdministrasiKependudukan.

Undang-UndangNomor 25 TentangPelayananPublik

KeputusanMenteriPendayagunaanAparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 20 Tahun 2007 TugasdanfungsiDinasKependudukandanCatatanSipil

Data DinasKependudukandanCatatanSipilKabupaten Bandung