DAFTAR PUSAKA

A. Buku-Buku

Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition. Massachusetts: Lexington*.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teoridan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju

Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*, Jilid 2, PT Pren hal lindo, Jakarta

Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Moenir,H.A.S, 1982, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*.Jakarta: PT.Balai

Ratminto. Dan Winarsih, AtikSepti. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar

Sinambela, dkk.2011. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Soehartono, Irawan 2011 *Metode Penelitian Sosial* PT Remaja Rosda karya Bandung

Suprijadi, Anwar. 2004. *Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik*. Jakarta: LANRI.

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

Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta:Andi.

Triguno, 1997.Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang *Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Golden Teravon Press.

Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqoprint

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

B. Dokumen

Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pengertian pelayanan publik.

Peraturan Daerah Kota Bandung No 07 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan adminstrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan

Peraturan Walikota Nomor 001 Tahun 2010 Tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 214 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 15 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Menara Telekomunikasi Dan Retribusi Pengendalian Menara Telekomunikasi

C. Rujukan Elektronik

http://www.menpan.go.id/pelayanan-publik/593-produk-hukum [26/5/2018]

http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=221483 [25/5/2018]

D. Sumber-sumber Lain

Jefrianto,2013 (*Analisis Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Di Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak)*

Katrina,2017(*Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja)*

Kadhita Ermaya Mulyana, 2014 (*Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (kk) Di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung)*