

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU :

- Achmad, Zein. (2009). *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Agung, Permata & Budi. 2015. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2002 *,Manajemen Jasa*, Penerbit ANDI YOGYAKARTA Majalah Info Bisnis, Edisi maret-Tahun keVI-2002.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ginting Paham, 2008 *Filsafat dan Metode Riset*, USU Press, Medan
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hartono, Jogiyanto. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. BPF. Yogyakarta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2013). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mahmoedin, H.As, 2010. *Etiket Pelayanan Bank*, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

SUMBER JURNAL :

Aditia dan Suhaji, 2013, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Pandan Wangi*, Jurnal Ekonomika dan Bisnis Vol 3. No. 2.

Brady, M. K., & Cronin, J. (2001). *Beberapa pemikiran tentang konseptualisasi pelayanan yang dirasakan Kualitas: Pendekatan hirarkis*. Journal of Marketing, 65 (3), 34-49.

Dahmiri, D., & Suzana, V. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jambi). *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 5(3).

Dwiyanto Agus, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: penerbit Gadjah Mada University Press.

Helmi, T., Munjin, R. A., & Purnamasari, I. (2017). Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan izin trayek oleh DLLAJ kabupaten bogor. *Jurnal Governansi*, 2(1), 51-62.

Mantri, A., Iskandar, A., & Purnamasari, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bogor. *JURNAL GOVERNANSI*, 3(2), 117-129.

Muttaqin, M. N., Indah, B., Rahmawati, Citrawati, D., Pebiana, A., Ahmad, N. H., Maulana, H., Rahmayanti, D., Nuryatman, D., Sandroto, S. P. S., Fisabilillah, M. P., & Seran, G. G. (2020). Service Quality and its Determinants of Population Administration Service in Bogor Regency. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 54(5), 109-118.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). “*SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*.” Journal of Retailing 64(1), pp. 12-40. Available: doi:10.106/S0148-2963(99)00084-3.

Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer*

Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40.

Putra, D. G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 2118-2122.

SUMBER HUKUM :

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pedoman Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

SUMBER WEB :

Disdukcapil Kabupaten Bogor, 2019. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Diakses pada 20 Oktober 2021, <https://disdukcapil.bogorkab.go.id/>

Hermawan. (2016, Oktober 04). Indikator kualitas pelayanan menurut para ahli. Diakses pada 21 Oktober 2021, dari <https://prastyahermawanprayoga.blogspot.com/2016/10/indikator-kualitas-pelayanan-menurut.html>

Mubyarsah, Latu Ratri. (2021, Februari 19). BPS Sebut Penduduk Kabupaten Bogor Berkurang 500 Ribu Jiwa. Diakses pada 24 Januari 2022, dari <https://www.jawapos.com/jabodetabek/19/02/2021/bps-sebut-penduduk-kabupaten-bogor-berkurang-500-ribu-jiwa/>