

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Cowell, D.W., 1998. *New service development, Journal of Marketing Management*,
- Ibrahim, A., 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta implementasinya. *Bandung : Mandar Maju*
- LAN., 2004 *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Buku 3. Jakarta: LAN
- Mahmudin, M., 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik, *Akademis Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta*.
- Poerwadarminta, W.JS., 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta ; Gramedia
- Saefullah, H. A. D., 2008. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Prespektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi*. Bandung: API dan PK2W Lemlit Unpad.
- Tjipto, F., 1997 Prinsip – Prinsip Total Quality service. *Yogyakarta Penerbit Andi*
- \_\_\_\_\_ 1997 Strategy Pemasaran, Pnerbit; Andi offset. *Edisi kedua, cetakan pertama, yogyakarta*
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009. tentang Pelayanan Publik.
- Zeithaml V. A., Parasuraman A. & Berry, L. L., 1990. *Delivering quality service. New york; the free press*.

### Jurnal:

- Dalil, B., & Sitanggang, N. (2019). PENATAAN ADMINISTRASI PENDUDUK PINDAH DATANG DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI PROVINSI JAMBI. *Jurnal Media Birokrasi*, 94-116.
- Fahad, A. D., Maksudi, B. I., & Pratidina, G. (2019). KUALITAS PELAYANAN PERGANTIAN STNK 5 TAHUN DI SAMSAT CIBADAK KABUPATEN SUKABUMI. *JURNAL GOVERNANSI*, 5(2), 163-169.
- OKTAVIAN RIZALDY, M. D., Mardianto, M., & Ermanovida, E. (2018). *KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG* (Doctoral dissertation, Sriwijaya university).
- Ramadoan, S., & Firman, A. PELAKSANAAN ADMINISTRASI PINDAH DATANG PENDUDUK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BIMA.