

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku-Buku:**

- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Hasibuan, Malayu S P. Tahun 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Melayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mukarom, Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana. "Manajemen pelayanan publik." (2015).
- Manajemen Pelayanan Publik*. (2017). (n.p.): Raja Grafindo.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, V.A.A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry Tahun 1991. *Delivering Quality services*. New York. Free Press.

**Jurnal-Jurnal:**

- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40
- Dinillah, Kunco, Denny Hermawan, and R. Akhmad Munjin. "Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor." *ADMINISTRATIE Jurnal Administrasi Publik 2.1 (2019): 9-14.*
- Engkus, Engkus. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi." *Jurnal Governansi 5.2 (2019): 99-109.*
- Kristina, Lulu, Rita Rahmawati, and Euis Salbiah. "Peningkatan kualitas pelayanan IMB dalam meningkatkan pendapatan asli daerah Kota Bogor diwilayah Kecamatan Bogor Timur." *Jurnal Governansi 4.1 (2018): 33-44.*
- Salbiah, Euis, et al. "Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pertanahan." *Jurnal Governansi 6.1 (2020): 36-42.*
- Zeithaml, A.Valarie, Parasuraman, Berry. 1990.Delivering Quality Service. New York: Free Press