

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, Djam'an Satori (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan
- Almanshur Fauzan , Ghony Djunaidi (2012). *Metodologi Penelitian kualitatif*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Budi, Dian Prasetyo. 2020. *Kualitas pelayanan publik di KUA Kecamatan Puncu Kabupaten Kediri*. Kediri: Universitas Kediri
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Istianto, Bambang.2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta:Mitra Wacana Media. Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Salemba Empat
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- Marande, Yunruth. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*. Poso: Universitas Sintuwu Maroso
- Miles, M.B., Huberman, A.M & Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed). Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Moenir, H.AS. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara: Jakarta
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A, Zeithmal, and Leonard L, Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: THE TREE PRESS.
- Perda No. 06 Tahun 2014
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, Edisi Pertama, Ekonisia Fakultas Ekonomi.
- Ratminto & Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Sinambela, L. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sriwinarni. 2021. *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru*. Makassar: Universitas Muhammadiyah
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Triguno, 2000, *Budaya Kerja*, Golden Terayon Press, Jakarta. Wahjosumidjo, 1987, *Kepemimpinan dan Motivasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-undang no. 24 Tahun 2007