

DAFTAR PUSTAKA

- Goetsch. D.L. and S. Davis. 1994. *Introduction to Total Quality: Quality, Productiity, Competitiveness*. Englewood, Cliffs, N.J: Prentice Hall International, Inc
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan. Malayu. S.P. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gunung
- Hayat. 2017. *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Rajawali Pers
- Mangkunegara. Prabu. AA. 1998. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Eresco
- Moenir. H.A.S. 2002. *Manajemen Pelaynan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Prof. Dr. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Ross. JE. 1994. *Total Quality Management: Text Cases and Reading*. London: Kogan Page Limited
- Tjiptono. 2002. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono. Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pedoman Umum tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pengkajian Pembangunan Dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- Peraturan Walikota Kediri Nomor 36 Tahun 2016 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Kependudukan
- Undang - Undang No. 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan