

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (edisi revisi). PT. Asdi Mahasatya.
- Bogdan, R. ., & Taylor, S. . (2012). *Introduction to qualitative research: A theoretical and practical guide*. (4th ed.). NY: John Wiley & Sons.
- Bungin, B. (2011). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Kencana Prenada Media Group.
- David, J. ., & William, R. . (2006). Qualitative research methods: A review of the literature. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(6), 933–946.
- Dwiyanto. A.2022.Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif, Gadjah Mada Press, Yogyakarta, hlm. 81.
- Fadhilla. A. 2012. New Public Governance, UB Press, Malang, hlm. 102
- Hadi, S. (2001). *Metodologi Research*. Andi Offset.
- Kurniawan, H. (2005). *Manajemen Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Majhaf, S. A. (2020). Pengaruh Promosi Serta Kualitas Pelayanan Kepada Minat Menabung Warga Kelurahan Siranindi Di Bank Muamalat Indonesia Palu Sulawesi Tengah. *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, 2(1). <https://doi.org/10.24256/kharaj.v2i1.1192>
- Mamun, M. A., & Shaikh, J. M. (2018). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Kota Jakarta Timur). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2005). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. (2nd ed.). CA: Sage Publications.
- Moenir, A. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, M. A. (2011). *Metodologi penelitian pendidikan: Karakteristik, pendekatan, metode, dan instrumen*. Remaja Rosdakarya.
- Puspa, M.S.2021.Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.*Skripsi*.UIN SUSKA: Riau.
- Rianti, M. N. (2010). *Manajemen Mutu Pelayanan Publik*. Gramedia Pustaka Utama.

- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Warga kepada Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Warga di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*.  
<https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Tasrif. 2016. Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 4 (9), hlm 168-177. Uiversits Tadulako.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa* (3rd ed). Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Andi.
- Undang-Undang No. 23 Tahun. (2006). *tentang Administrasi Kependudukan*.
- Undang-Undang No.24 Tahun. (2013). *Undang-undang (UU) tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun. (2014). *Tentang Pemerintahan Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587*.
- Wijayanto. (2007). *Manajemen Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Expectations and Perceptions*. Free Press.