

DAFTAR PUSTAKA

- Arsip Masuk Desa, Solusi Problem DPT dan BLT (2009, Agustus 31). *Kompas Online*. Diakses dari <http://www.kompas.com>.
- Ahmad Rafi'i. (2014). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat. *Thesis*. Diakses dari <http://repository.ut.ac.id/1093/1/41782.pdf>.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. (2014). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019*. Jakarta, DKI: Penulis. Diakses dari <https://www.bappenas.go.id/id/data-dan-informasi-utama/dokumen-perencanaan-dan-pelaksanaan/dokumen-rencana-pembangunan-nasional/rpjp-2005-2025/rpjm-n-2015-2019/>.
- Basrowi, S. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bilson, Simamora. (2001). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Boyatzis, R. E. (1998). *Transforming Qualitative Information: Thematic Analysis and Code Development*. Los Angeles: Sage.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Budi Sulistiyowati. (2010). Analisa Dimensi Service Quality (SERVQUAL) Terhadap Asuhan Keperawatan Di Ruang Perawatan Umum I dan II Di RS. Sentra Medika Cisolak. *Thesis*. Universitas Indonesia. Diakses dari <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20308208-T%2031686-Analisa%20dimensi-full%20text.pdf>.
- Bungin, Burhan. (2009). *Analisis Penelitian Data Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Burhanudin, Dwi R. (2017). *Implementasi Program Arsip Masuk Desa*. Diakses dari <https://jurnal.ugm.ac.id/khazanah/article/view/24748/16036>
- Cohen, L.(2007). *Research Methods in Education (6th ed.)*. New York: Routledge Falmer.
- Christian Gronroos. (1990). *Service Management and Marketing*, Lexington Books.

- Creswell, John.W. (2010). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (3th ed)*. Los Angeles: Sage.
- Datta, K. S., & Vardhan, J. (2017). *A SERVQUAL-Based Framework for Assessing Quality of International Branch Campuses in UAE: A Management Students' Perspective*. SAGE Open. Diakses dari <https://doi.org/10.1177/2158244016676294>.
- [Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia Dirjen Administrasi Kependudukan. \(2008\). Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.](#)
- Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. *Perlunya Sosialisasi Kearsipan (Berbasis Teknologi) Ke Desa-desa Demi Terwujudnya Pengelolaan Kearsipan Yang Baik*. Yogyakarta: Felix Yanuar E. Diakses dari <http://dpad.jogjaprov.go.id/public/article/197/bc76ff13aa7aea355ea49e658a24cba0.pdf>.
- Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. (2010). *Program Arsip Masuk Desa: Sebuah Trobosan Kearah Pemberdayaan Kearsipan Pemerintah Desa*. Yogyakarta: Drs. M. Qhosim. Diakses dari <http://dpad.jogjaprov.go.id/public/article/100/c8924c3036e43d91a050b1e5bab6db61.pdf>.
- Esterberg, K. G. (2002). *Qualitative Methods in Social Research*. New York: McGraw Hill.
- Handayaniingrat. (1998). *Efektivitas Kerja Dalam Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hernon, Peter & Nitecki. (2001). *Service Quality: A Concept Not Fully Explored*. Library Trends, Vol. 49 (687-708). Diakses pada <https://10.5539/ass.v8n13p201>.
- Irsan. (2012). *Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung. Thesis*. Universitas Lampung.
- Jasfar, Farida. (2005). *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Jateng Wujudkan Arsip Data di Semua Desa. (2009, Maret 19). *Kompas Online*. Diakses dari <http://www.kompas.com>.
- Lincoln, YS. & Guba, EG. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Lovelock. (1988). *Managing Service: Marketing, Operation, and Human Resources*. London: Prentice-Hall International, Inc.

- _____. (2009). *Service Marketing* (Ed. 7). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Martin, William B. (2005). *Quality Customer Service: Cara Jitu Memikat Hati Pelanggan*. Terjemahan oleh Bonifacius Sindyarta Jakarta: Lembaga Manajemen PPM dan Penerbit PPM.
- Miles, B. Matthew dan Huberman, A. Michael. (2002). *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI-Press.
- Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- _____. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Zulkarnain. (2008). Analisis Kualitas Layanan Perpajakan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Bekasi). *Skripsi*. Diakses dari http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/124725-SK_Fis%20011%202008%20Zul%20A-Analisis%20kualitas-HA.pdf.
- Musanef. (1996). *Manajemen Usaha Pariwisata di Indonesia*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Nasution. (1998). *Metodologi Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Penerbit Tarsito.
- _____. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari. (1997). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Oliver, Riscrd L. (1997). *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. Singapore: McGraw-Hill Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12. Diakses dari <http://www.proquest.com>.
- _____. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and expectations*, New York: The free Press.
- Pena, M. M., Silva, E. M. S. D., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 47(5), 1227-1232.

Diakses dari <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v47n5/0080-6234-reeusp-47-05-1227.pdf>.

- Kotler, Philip. (1994). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, Control*. Ed. 8. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- _____. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Terjemahan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Presiden Canangkan Arsip Masuk Desa. (2009, Agustus 31). *Kompas Online*. Diakses dari <http://www.kompas.com>.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Rokhmatun, B. D. (2017). Implementasi Program Arsip Masuk Desa. *Jurnal of Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 10(1), 31-52.
- Said, M. (2008). *Arah Baru Otonomi Daerah di Indonesia*. Malang: UMM Press.
- Saldana, J. (2015). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. London: Sage.
- Siagian, Sondang. (1997). *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- _____. (2005). *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun., dkk. (1997). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Soewarno. (1994). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulistyo-Basuki. (2006). *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.

Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar* (Cetakan Ketiga). Jakarta: Rineka Cipta.

Surat Keputusan Bupati Semarang Provinsi Jawa Tengah Nomor 1874/0515 Tahun 2018 Tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Semarang.

Tjiptono, Fandy. (2000). *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

_____. (2003). *Total Quality Management* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.

_____. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi Offset.

Titu, A. M., & Vlad, A. I. (2014). Quality Indicators in Reference to the Evaluation of the Quality Management of Services in Local Public Administration. *Procedia Economics and Finance*, 16, 131-140. Diakses dari [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00784-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00784-9).

Titu, M.A. & Bucur, A. Qual Quant (2016). *Models for Quality Analysis of Services in the Local Public Administration. Quality and Quantity: International Journal of Methodology*, 50, 921 . Diakses dari <https://doi.org/10.1007/s11135-015-0183-3>.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan.

Widjaja, A.W. (2003). *Otonomi Desa Merupakan Otonomi Bulat dan Utuh*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Zulkarnain, M. (2008). Analisis Kualitas Layanan Perpajakan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Bekasi). *Skripsi*. Universitas Indonesia

Zumrah, A. R. (2014). Service Quality in Malaysian Public Sector: The role of transfer of training. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 144, 111-117. Diakses dari <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.279>.

