

DAFTAR PUSTAKA

- Aria, M., & Atik, I., L. (2018). Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan.
- Arni Purwanti Dan Rahma Wahdiniwaty. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Dibandung. Jimm Unikom, 65
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. (2025). *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta*. Diakses pada 17 November 2024, dari <https://kependudukancapil.jakarta.go.id/>
- Gorda, Ign, 2004, Manajemen Sumber Daya Manusia, Singaraja: Penerbit Stie Satya Dharma.
- Hani Handoko. 2002. Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: BPFE
- Harbani, Pasolong. 2013. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : CV.Afabeta
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. Dasar-Dasar Perbankan. Bumi Aksara: Jakarta
- Hasibuan, Malayu SP. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/Kep/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- Kotler, Phillip Dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: Pt. Indeks.

- Lewis, Carol W. & Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge In Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Josseybass.
- Moehariono. 2012. “Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi”. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mukaron Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nafrizal. (2012). Pengaruh Insentif, Motivasi Kerja, Gaya Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Pada Kinerja Organisasi. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 2(1), 52–67.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal Dan Leonard L, Berry. 1998. *Servqual A Multipel Item Scale For Meansuring Customer Perseption Of Service Quality*. *Jurnal Of Relating*.
- Sarwoto, 2001, *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*, cetakan keenambelas, Penerbit : Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Schiffman, L. G. & Wisenblit, J. L. (2015). *Consumer Behavior Edisi 11 Global Edition* . England: Pearson Education Limited
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan Ke)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, CV: Bandung.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, CV: Bandung.
- Suwarsono. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pt. Mandala Krida.
- Suwatno Dan Donni Juni Priansa. 2016. *Manajemen Sdm Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy (2017), *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.

Tjutju Yuniarsih dan Suwatno. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Alfabeta.