

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Johanes. 2018. *Administrasi Publik:Telaah Teoretis dan Empiris*. Depok: Rajawali Pers.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif:Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Chandra, Gregorius, dkk. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Disdukcapil Kab Muba. 2017. *Struktur Organisasi*.
- _____. 2019. *Jenis Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin*.
- _____. 2019. *Tingkat Pendidikan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin*.
- _____. 2019. *Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin*.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik:Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif:Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif:Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hesti, Puspitosari, dkk. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Satibi, Iwan. 2012. *Manajemen Publik dalam Perspektif, Teoritik, dan Empirik*. Bandung: Unpas Press.

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa:Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.