

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adya , A. B. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima* . Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah* . Jakarta: Prenadamedia .
- Ritonga, W. (2020). *Pelayanan Prima*. Surabaya: MK Press.
- Davidow, William H. & Bro Uttal.(1989). *Total Customer Service*. New York: Harper & Row Publisher.
- Osborne, David dan Gaebler, Ted. (1995). *Mewirauahakan Birokrasi*. PPM. Jakarta
- Cronin Jr., JJ, & Taylor,S. (1992). *Mengukur Kualitas Layanan ; Pemeriksaan Ulang dan Pelunasan*. Jurnal Pemasaran.
- Ratminto & Atik Septi Winarsi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka pelajar.
- Barata, Ateb. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta ; PT.Elek Mediakomputindo
- Swithi,Ni Wayan. (1999). *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah penataran Guru Pembangunan Penataran Guru Kejuruan ; Jakarta.
- Wahjono, Sentot Iman.(2010). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Maddy, Khairul.(2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta :Chama Digit.
- Judiari, Josina.(2010). *Psikologi Konsumen*. Buku Ajar.

B. Jurnal

- Pramono, T., Susanto, D., & Elly, W. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara Vol No.2 Tahun 2021*, 183-184.
- Pri, U. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil dan Kantor Pertanahan Kota Tanggerang . *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 1-10.
- Risnawati, A. S., & Zella, C. A. (2018). Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Perkawinan Masyarakat Suku Akit di Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau. *Jurnal Dukcapil/Vol. 6, No. 1/Juni2018* , 87- 104.
- Sandra , M. S., & Elva, R. (2013). Strategi Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmu Informasi*
- Setiyowati, A., Wulan, R. S., & Rahman, T. I. (2023). Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Sipeduli) Berbasis Website sebagai bentuk pelayanan Prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang . *Jurnal Respon Publik* , 29.
- Alfi, R. (2024). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, 84.
- Kurniasih , W. L., & Nina, W. (2015). Pelayanan Publik dalam Menciptakan Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang . *Pelayanan; Pelayanan Publik, Pelayanan Prima*. 2-4.
- Cahyadi Robi Kurniawan.(2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*. Vol.7 No.1.
- Sari Maiyas Sandra & Elva Rahmah.(2013). Strategi Pelayanan di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmu Informasi perpustakaan dan Kearsipan*.Vo. 2, No.1.
- Fitrah, M., & Luthfiyah. (2017). Metode Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus: CV Jajak.

