

DAFTAR PUSTAKA

- B.H. Erickson dan T.A. Nosamchuk. *Memahami Data Statistik Untuk Ilmu Sosial*. LP3ES, Jakarta, 2001.
- Berry, Parrasuraman, Zeithaml. *Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan*, Kurdi Djunaedi, M. (Terj). Elex Media Komputendo, Jakarta, 1996.
- Fandy Tjiptono (et al). *Total Quality Manajemen*, Andi Offset, Yogyakarta, 2001.
- Hasan Shadily, *Sosiologi Untuk Masyarakat Indonesia*, Djambatan, Jakarta, 2002.
- Henry Nicholay. *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Kenegaraan*, Lucianan D. Lontoh (Terj), Rajawali, Jakarta, 1998.
- Lembaga Administrasi Negara. *Manajemen Pelayanan Pendidikan dan Latihan, Manajemen Unit Swadana*, Perwakilan Jawa Barat, 1995.
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta, 1997.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2004.
- R.A. Suhardi, *Politik Sosial Modern, Dasar dan Directiva*, Yayasan Karya Dharma IIP, Jakarta, 2003.
- Ryas Rasyid, *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*, Yarsif Watampone, Jakarta, 1997.
- Sampara Lukman. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA-LAN RI, Jakarta, 1999.
- Soewarno Handyaningrat. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*, Haji Masagung, Jakarta, 1992.
- Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung, 2000.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 52 Tahun 1977, tentang Pendaftaran Penduduk.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, *Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*.