

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations - Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian dan Suatu Pendekatan Praktik (edisi revisi VI)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Manulang. 2000. *Dasar-dasar Manajemen, Edisi revisi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Narbuko, Cholid. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Rakhmat, Jalaluddin. 1998. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Rosda Karya
- Riduwan. 2010. *Belajar Mudah Penelitian, untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Siswosoediro, Henry S. dan Veronika Dian A. 2009. *Mengurus Surat-surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Depok: Visimedia
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung: PT. Penerbit Tarsito Bandung
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sule, Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Jakarta: Andi Publisher
- Zeithaml. 2009. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm 5e*. New Zealand: McGraw Hill
- Kamus Besar Bahasa Indonesia 2008. Gramedia Pustaka Utama
- Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia tahun 1945