**DAFTAR PUSTAKA**

Anisa. (2018). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. *Jurnal Manajemen*

Dahmiri. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jambi). *Jurnal Manajemen*

Diana. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Merchandise, Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen dan Trust. *Jurnal Administrasi Bisnis*.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 UpdatePLS Regresi.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Hidayat. (2015). Pengaruh prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan akta Nikah (Nin Muslim) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. *Jurnal Manajemen*

Kasmir. (2013). *Etika Customer Service.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Malayu S.P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.

Masriani, Y. T. (2015). *Pengantar Hukum Indonesia.* Jakarta: Sinar Grafika.

Mertokusumo, S. (2015). *Hukum Acara Perdeta Indonesia.* Yogyakarta: Liberty.

Moenir, A. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Putra (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Manajemen*

Pitlo, A. (2016). *Pembuktian dan Daluarsa. Terjemahan M. Isa Arif.* Jakarta: Penerbit. Intermasa.

Hasibuan, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Siswosoediro, H. S. (2018). *Mengurus Surat-Surat kependudukan (Identitas Disi).* Jakarta: Visi Media.

Sugiyono. (Metode Penelitian Pendidikan Pedekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). *2018.* Bandung: Alfabeta.

Suharismi, A. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta.

Winarno, S. (2013). *Pengantar Penelitian Sosial Dasar Metode Teknik.* Bandung: Tarsito.