

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2009. "Badan Pusat Statistik Kota Administrasi Jakarta Barat." : 439. <http://citarum.org/citarum-knowledge/pusat-database/data-tabular/data-dalam-angka/396-dalam-angka-jakarta-selatan-2009.html>.
- Abdullah, Maruf. 2013. *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abdullah, Maruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Arends, Richard L. 1997. *Classroom Instruction and Management*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc
- Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert.B. 2007. *The New Public Service: Serving not Steering, Expanded Edition*. New York : M.E. Sharpe, Inc.
- Eggen, Paul D. & Kauchak, Donald P. 1994. *Strategies for Teachers*. Boston: Allyn and Bacon.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Hikmawati, Fenti. 2017. *Metodologi Penelitian*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, HAS. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy, Hendrikus T. Geodona, dan Muhammad Nur Afandi. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Narbuko, Cholid, Abu Achmadi. 2016. *Metodologi Penelitian cetakan kelima belas*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Nurman. 2015. *Strategi Pembangunan Daerah*. Jakarta: RajaGrafindo.
- Purwanto, Erwan Agus, dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rink, Judith E. 1985. *Teaching Physical Education for Learning*. ST. Louis: Times Mirror/Mosby
- Saebani, Beni Ahmad. 2017. *Pedoman Aplikatif Metode Penelitian Dalam Penyusunan Karya Iliah, Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik Cetakan kesembilan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, Syofian. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Slavin, Robert E. 1997. *Educational Psychology*. Boston: Allyn and Bacon.
- Sudarmanto. 2018. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Cetakan kesembilan belas*. Bandung: Alfabetas
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja Edisi Kelima*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wirawan. 2016. *Evaluasi Teori, Model, Metodologi, Standar, Aplikasi dan Profesi*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Sumber Lain:**Jurnal:**

Fatmawaty Anggowa, Abdul Kadim Masaong, Nur Eng Mokodompit, Ir. Prof., Dr. Ir. A. Rahim Matondang, MSIE. 2018. *Efektivitas Pengelolaan Perpustakaan Daerah di Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo*. Vol.6 No.2 (ISSN :2301-573X E-ISSN : 2581-2084)

Devina Fadhlya. 2017. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Volume 2. No 1, Agustus 2017*

Tuti, Retnowati WD. 2017. *Pengukuran Kualitas Pelayanan Nonperizinan di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor*. Januari Vol. 28 No.1.

Priyanto, Suko Dwi dan Retnowati WD Tuti. 2015. *Kualitas Pelayanan Obat ARV untuk ODHA di Unit Pelayanan Terpadu HIV/AIDS Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo*. Januari Vol. 26, No. 1.

Adelina Motu Moruk 2018. *Strategi Peningkatan Pelayanan Sirkulasi Di Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang*. Vol.7 No. 2 (2018) ISSN. 2442-6962

Wulandari, Lusia dan Retnowati WD Tuti. 2011. *Kualitas Pelayanan Teller dan Customer Service Kepada Nasabah Bank DKI Cabang Pembantu Pondok Labu Jakarta Selatan*. Juli Vol. 23, No. 2.

Rukayat, Yayat. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*. Juni No. 2.

Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Mei-Agustus. Vol.17, No. 2, Hal: 114-126

Anggriani, Sopia Weni. 2016. *Kualitas Pelayanan bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan*. Vol. 5, No. 2.

Tuti, Retnowati WD. 2014. *Analisis Pelayanan Publik Angkutan Perkotaan Di Kabupaten Bogor*. Januari Vol. 25, No. 1.

Peraturan-peraturan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, tentang Perpustakaan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Peraturan gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 10 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 282 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 153 Tahun 2009 resmiah terjadi penggabungan antara Perpumda dan KAD menjadi BPAD Provinsi DKI Jakarta.