

## DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, K., & Zemke. (1990). *Service Amerika: Doing Business in the Service Economy*. Homewood: Dow Jones-Irwin.
- Almasdi, & Suit, J. (2012). *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Amsyah, Z. (2008). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia.
- Amsyah, Z. (2005). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Asriel, A. S. (2018). *Manajemen Kearsipan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Burhanudin. (2009). *Penataan Berkas*. Yogyakarta: Badan Perpustakaan dan Arsip.
- Burhanudin, D. (2009). *Penataan Berkas*. *Penataan Berkas*, 1-14.
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design; Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Daryan, Y. (2007: 8.5). *Pemeliharaan dan Pengamanan Arsip*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Duranti, L., & Franks, P. C. (2015). *Encyclopedia of archival science*. United States: Rowman & Littlefield.
- Ellis, J. (1993). *Keeping Archives*. Port Melbourne: The Australian Society of Archivist Inc.
- Endang, S. (2015). *Modul Mengelola Sistem Kearsipan*. Jakarta: Erlangga.
- Franks, P. C. (2018). *Records and Information Management*. Chicago: American Library Association.
- Given, L. M. (2008). *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. Singapore: Sage Publications.
- Haryadi, & Hendi. (2009). *Administrasi Perkantoran untuk Manajer & Staff*. Jakarta: Visimedia.
- Haryanti, Y. R., & Wasisto, J. (2018). Sistem Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif di Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak. *Korespondensi*, 2-13.
- Herdayati, S. P. (1945 ). "Desain Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian.". *ISSN 2502-3632 ISSN 2356-0304 J. Online Int.*, 1689-1699.

- Irawan. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Johnson, M., & Kallaus, N. F. (1987). *Records Management*. Cincinnati, London: South Western Publishing CO.
- Kennedy, & Schauder. (1998). *Records Management: A Guide to Corporate Record Keeping*. Melbourne: Longman.
- Komariah, A., & Satori, D. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing*. United States of America: Pearson.
- Miles, & Huberman. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (1990). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Muhadjir, & Noeng. (1998). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Muhidin, S., & Winata, H. (2016). *Manajemen Kearsipan: untuk organisasi Publik, Bisnis, Sosial, Politik, dan Kemasyarakatan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyono, S. d. (2011). *Manajemen Kearsipan*. Semarang: Unnes Pres.
- Nuraida, I. (2012). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Parasuraman, A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41.
- Patton, M. Q. (1990.). *Qualitative evaluation and research methods*. Thousand Oaks, California.: SAGE Publications, inc.
- Penn, I. A., & Penn, I. A. (1989). *Records management handbook*. England: England: Gower.
- Polit, & Beck. (2009). International differences in nursing research. *Journal of Nursing Scholarship*, 41, 44-53.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Read, J. &. (2011). *Record Management (9th ed.)*. Mason, Ohio: ThomsonSouth-Western.

- Ricks, B. R. (1992). *Information and Image Management: A Records System Approach*. Ohio: South Western Publish.
- Ropper, M., & Millar, L. (1999). *Managing public sector records: a study programme*. London: International Records Management Trust
- Rosalin, S. (2017). *Manajemen Arsip Dinamis*. Malang: UB Press.
- Saputra, I. T. (2015). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Samsat Keliling Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada KB Samsat Surabaya Selatan (Doctoral dissertation, Surabaya: STIE PERBANAS SURABAYA)*.
- Satori, A. K. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sattar. (2019). *Manajemen Kearsipan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sedarmayanti. (2003). *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Bandung: Manjur Maju.
- Setiawan, M. V. (2017). *Akses dan Layanan Arsip Statis di Lembaga Kearsipan Universitas Gadjah Mada. Manajemen Informasi dan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada*, 6.
- Sudaryono, D. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2005). *Manajemen Kearsipan Modern*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiarto, & Wahyono. (2015). *Manajemen Kearsipan Modern dari Konvensional ke Basis Komputer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiarto, A. T. (2015). *Manajemen Kearsipan Modern*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2005). *Manajemen Kearsipan Modern*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sulistyo, & Basuki. (2003). *Manajemen Arsip Dinamis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wursanto, I. (1991). *Kearsipan 1*. Yogyakarta: kanisius.
- Wursanto, I. (2001). *Manajemen Kepegawaian*. Yogyakarta: Kanisius.
- Yatimah, & Durotul. (2009). *Kesekretarian Modern dan Administrasi Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Zed, M. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.