

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ahmadi, Abu. 2003. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Syiar Media. Jakarta.
- Dr. Rahman Mulyawan, 2016. *Birokrasi dan pelayanan publik*. Unpad.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Jasa*. Graya Persada, Jakarta.
- Moenir, H. A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Moleong, J. Lexy. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Roskadarya, Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Selling, Kamaruddin, dkk. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep Indikator dan Implementasinya*. CV Penerbit Qiara Media, Jawa Timur.
- Syafie, Inu Kencanadan Welasar. 2015. *Ilmu Adminstrasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sa'adah, Lailatus & Abdullah Fajarul Munir. 2020. *Kualitas Layanan, Harga Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. LPPM, Jombang.
- Supranto. 2014. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Saleh, Akhmad Muwafik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Jakarta.

- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Walujo, D. A., Titiek, K., & Yitno, U. 2020. *Pengendalian Kualitas*. Scopindo Media Pustaka, Surabaya.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 9. Jakarta : salembat empat.
- Waluyo, dan Wirawan B. Ilyas. 2003. *Perpajakan Indonesia*. Edisi Revisi. Jakarta : Salemba Empat.

## **JURNAL**

- A . Parasuraman., 2014. *The BehavionialConsequenses Of Servis Quality*, New Jersey : Pretence Hall.
- Fathoni, dan M. Khoiru Rusydi. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu*. Universitas Brawijaya. Jurnal Aplikasi Manajemen Vol.9 no. 3 Mei 2011.
- Rumengan, F., Tulusan, F., & Londa, V. (2020). *Kualitas Jasa Pelayanan*. Jurnal Administrasi Publik, 5 (85).
- Seligman, Edwin Robert Anderson. 1925. *Essays In Taxation*. New York, London : Machmillan.
- Yuliartini, Putu Intan & Supadmi. 2015. *Efektivitas pemungutan Pajak Hotel dan Restoran Pada Pemerintah Daerah Kota Denpasar*. E-Jurnal Akuntansi, Volume10. No. 2. 489-502.

## **SKRIPSI**

- Sinaga, Martin. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan ktp-El Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun*

*Tahun 2018*. Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara.

Setyaningsih, Nur. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Satlantas Kabupaten Srager*. Universitas Diponegoro.

Ismail Al Jamily. 2011. *Kualitas pelayanan SAMSAT Keliling Wilayah Makassar 1 Kota Makassar*.

## **TESIS**

Irsan. 2012. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung Di Bandar Lampung*. Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung.

## **PERATURAN – PERATURAN**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2011 tentang Perlakuan Perpajakan Untuk mendukung.

Republik Indonesia. Undang – Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Administrasi Asuransi Jasa Raharja.

Republik Indonesia. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Republik Indonesia. Undang – Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Republik Indonesia. Undang – Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pajak – Pajak Pemerintahan Di Daerah.

Republik Indonesia. Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1968 tentang Penyerahan pemungutan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Kepada Pemerintah Daerah Tingkat 1.