

DAFTAR PUSTAKA

Literatur Buku

- Arief. 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang : Bayumedia Publishing
- Arikunto S. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Boediono B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Djaenuri A. 2012. Hubungan Keuangan Pusat Daerah. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Ellitan, Lena dan Anatan, Lina. 2009. Kualitas Pelayanan Pajak. Bandung
- Gunadi. 2012. *Pajak Internasional*. Yogyakarta : Salemba Empat.
- Lukman, Sampara. 1999, Manajemen Kualitas Pelayanan, STIA LAN Press, Jakarta
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2008). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi Offact.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia* : Bumi Aksara
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja sektor publik. yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Nasution, M. N. (2005). Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Ndraha T. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : Rineka Cipta.

- Pamudji. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta: Widya Praja.
- Parasuraman, et.al. 1985. *Pelayanan Pelanggan yang sempurna*. Yogyakarta : Kunci Ilmu.
- Rahayu, Siti Kurnia, Devano dan Sony. 2006. *Perpajakan, Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta : Prinaldi Media Group.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia – Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan dan Sunarto. 2011. *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta 2013.
Pengantar Statistika untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis (Cetakan ke-6). Bandung: Alfabeta.
- Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Membangun Pelayanan Publik yang Responsif*. Bandung: Hakim Publisher.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Peneitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. 2009. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, F dikutip oleh Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Ahli Madya Politeknik Semarang. Semarang.

Waluyo. 2008. Perpajakan Indonesia. Edisi Sepuluh. Salemba Empat: Jakarta.

Zain, Mohammad. 2008. Manajemen Perpajakan. Salemba Empat: Jakarta.

Zeithaml, Parasuraman dan Barry. 1990. *Delivering Quality Service*. 5th Edition. Free Press A Division of Macmillan Inc.

Literatur Perundang-Undangan dan Dokumen

Direktorat jendral pajak. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 3 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 Pasal 4 Tentang Kendaraan Bermotor.

Republik Indonesia. 2008. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Perubahan atas Undang – undang Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta: Sekretariat Negara.

Literatur Jurnal/Internet

Edward. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru* : Program Magister Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau.

Faris Utama, Rd. Muhamad. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Purwakarta* : Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama Bandung. Bandung.

Karniawati, N., & Apriati, W. (2017). Aspek Transparansi dalam Kualitas Pelayanan pada Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra di Kota Bandung. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 1(1).

Lukman, Sampara. 1999, Manajemen Kualitas Pelayanan, STIA LAN Press, Jakarta

Nurbina, Fia Aulia. 2012, 29 Agustus. Mengapa Begitu? Mengapa Begini? [Online]. Tersedia: <http://www.pajak.go.id/content/article/mengapa-begitumengapa-begini>. [22 Maret 2019]

Pikiran Rakyat, Surat Kabar. 2014. Surat Pembaca Pikiran Rakyat tentang Jeleknya Kualitas Pelayanan Samsat Jawa Barat, Melalui [http://www.google.com/search?=&berita+surat+pembaca+pikiran+rakyat+tentang+jeleknya+kualitas+pelayanan+samsat+di+jawabarat&new window](http://www.google.com/search?=&berita+surat+pembaca+pikiran+rakyat+tentang+jeleknya+kualitas+pelayanan+samsat+di+jawabarat&new+window). (Maret 2019)

Saputri, Dewi Oviek. (2012). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Audit Delay (Studi Empiris pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia). Universitas Diponegoro. Semarang.

<http://ojs.unikom.ac.id/index.php/agregasi>

<https://bapenda.jabarprov.go.id/>

<https://bapenda.jabarprov.go.id/2017/04/04/yuk-mengenal-samsat/>

<https://bapenda.jabarprov.go.id/pajak-kendaraan-bermotor/#tab-id-1>

www.djpk.depkeu.go.id. (01-03-2019)

www.laporan.tahunan.negara.republik.indonesia.2005.go.id. (01-03-2019)

www.pajak.go.id. (02-03-2019)