DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku:

Budiman, Arif. 1996.*Fungsi Tanah dan Kapitalis*. Jakarta : Sinar Grafika.

Ibrahim, Amin. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan.* Jakarta: STIA-LAN PRESS.

Mardiasmo. 2009. *Perpajakan:* Yogyakarta: ANDI .

_____. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta :ANDI.

Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara.

Napitupulu, Paiman. 2007. *Pelayanan Publik & Custumer Statisfaction*. Bandung: P.T. Alumni.

Pahala,Mahirot.2005. *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Jakarta: P.T.RajaGrafindo Persada.

Poerwadarminta, 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Gramedia.

Prasojo,Eko. 2006. Aditya perdana, Norr HIqmah, *Kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibtan dan Partisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan*. Jakarta:Yappika.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan,dan Implementasi.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sony Devano, dan Siti Kurnia Rahayu.2006.*Perpajakan : Konsep, Teori, dan Isu*, Jakrta:Salemba empat.

Suparmoko. 2002.*Ekonomi Publik.* Yogyakarta:Andi.

Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.* Sumedang: Fisip UNPAD.

Sedarmayanti. 1999. *Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual*. Bandung: Mandar Maju.

Soemitro, Rochmat.2007, "*Dasar-dasar Hukum Pajak Pendapatan*". Bandung: Eresco Lembaga Pendidikan.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Malang: Bayumedia.

_____. 1995. *Total Manajemen*.Yogyakarta: Andi Offset.

_____.2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*.Yogyakarta: Andi Offset.

Triguno. 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja*.Jakarta: Puskap.

Waluyo. *2004. Perpajakan Indonesia* . Jakarta: Salemba Empat.

_____. 2003. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Wasistiono,dkk.2001. *Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah.* Jatinangor:Pusat Kajian Pemerintahan STPDN.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

B. Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah.