DAFTAR PUSTAKA

A. Buku- Buku

Agus dan Erwan. 2009. *Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Penerbit Gava Media

Abbas Salim. 2007. *Asuransi dan Manajemen Risiko.* Jakarta: Raja Grafindo Persada

Ardin, Isa Sofyan. 2007. *Kualitas Pelayanan Malah Buruk*, http:www. kompas.com, 23 November.

Bilson, Simamora. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel.* Edisi pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Berry, L.L., Zeithaml, V.A. and Parasuraman, A. (1985),"Quality counts in services too", Business Horizons.

Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa.* Edisi Pertama. Yogyakarta.

Lovelock, Christoper H. 1991. *Service Marketing*. USA: Prentice Hall, Inc.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*.Bandung : Alumni.

Margaretha, Farah. 2003. *'Tinjauan Persepsi Manajemen Terhadap Struktur Modal Perusahaan* Manajemen.Jakarta: Universitas Trisakti.

Waworuntu, Bob, 1997, *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani konsumen*,

Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Gajah Mada University Pers.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Repormasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasinya.* Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Saragih, Ferdinand D. 2006. *Menciptakan Pelayanan Publik yang Prima Melalui Metode Benchmarking Praktis. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi,* Vol.14, No.3 (September).

Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.Offset.Bateson.

Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thinkins And System Dinamics. Disertasi*. Depok: FISIP UI

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

B. Peraturan-Peraturan Dan Dokumen

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor: 13 Tahun 2011

Tentang Pajak daerah.

Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 33 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Pelaksanan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomer 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Untuk Jenis Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 : "Asuransi atau Pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi

C. Rujukan Elektronik

Website http://bapenda.jabarprov.go.id

http://bapenda.jabarprov.go.id/mekanisme-samsat-drive-thru/

http://bapenda.jabarprov.go.id/#samsat

https://www.lapor.go.id/id/1171294/pelayanan-di-samsatbandung-buruk.html

http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2016/11/21/sanksi-sosial-pajak-lebih-efektif-di-kota-bandung-385390

www.tempointeraktif.com, 2003