

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti.2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, dan Masalah-masalah Sosial*.Yogyakarta: Gaya Media.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bernard, I, Chasterr. 1992. *Organisasi dan Manajemen Struktur, Perilaku dan Proses*. Jakarta: Gramedia.
- Bratakusumah, Dedy Supriyady dan Solihin, Dadang. 2004. *Otonomi Penyelenggaraan Pemda*. Jakarta: Gramedia.
- Cambel, J. P. 1989. *Riset Dalam Efektifitas Organisasi, terjemahan Sahat Simamora*. Jakarta: Erlangga
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Bengkulu: PT RINEKA CIPTA.
- Gie, The Liang. 1998. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hadayaningrat, Soewarno, 1996. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta : Toko Gunung Agung.
- H. A. S. Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT.Bumi aksara.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran Edisi 6*. Jakarta : Erlangga.

- Kotler, Philip dan Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jilid 1 Edisi Kedelapan. Alih Bahasa Oleh Damos Sihombing. MBA., Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kurniawan, Panca. 2005. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Indonesia*. UMM. Press. Malang.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari. 2007. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta: PT Grasindo.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahmat, Jallaludin. 1997. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Robbins. Stehen P. *Organizational Bahavior*, Terjemahan jilid 2, Jakarta: PT Indek.
- Rukman, Mullins. 2006. *Efektifitas Kerja Karyawan*. Bandung: Budi Mulia.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data dengan SPSS*. PT. Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 1985. *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*. Kunci Ilmu: Yogyakarta

- _____. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia.
- Tjandra, W. Riawan, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Tjiptono, Fandy. 2005. *BRAND Management & Strategy*. Andi: Yogyakarta.

B. PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1994 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1985

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pemerintah Pusat dan Daerah

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

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Asas Pelayanan Publik untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan.

C. INTERNET

<http://arrdhie.blogspot.com/2011/07/efektivitas-penyelenggaraan-pelayanan.html> (Juli 2011)

<http://2frameit.blogspot.com/2011/07/landasan-teori-kualitas-pelayanan.html> (Juli 2011)

<http://normanabdillah.blogspot.com/2011/03/pelayanan-publik.html> (Maret 2011)

<http://azisturindra.wordpress.com/2010/09/26/apa-itu-wajib-pajak/> (26 September 2010)

<http://ahmadbarokah05.blogspot.com/2012/10/prinsip-prinsip-pokok-good-and-clean.html> (Oktober 2012)

<http://faridpelajar.blogspot.com/2013/02/good-and-clean-governance.html> (Februari 2013)

<http://detikcybermatang.blogspot.com/2013/02/pengertian-pelayanan-jasa.html> (Februari 2013)

<http://belajarperbankangratis.blogspot.com/2012/05/pengertian-pelayanan-jasa.html> (Mei 2012)

<http://shinichitwikudou.blogspot.com/2012/02/ccontoh-skripsi-kuantitatif-ilmu.html> (16 Februari 2012)

<http://faridaaryanie93.blogspot.com/2014/04/rangkuman-statistika-bab-v.html> (8 April 2014)

<http://www.pelita.or.id/baca.php?id=37115>

<file:///D:/My%20Documents/Downloads/120-964-1-PB.pdf>
<http://www.scribd.com/doc/223424776/EFEKTIVITAS-PELAYANAN-SAMSAT-CORNER-DI-KANTOR-BERSAMA-SISTEM ADMINISTRASI-MANUNGGAL-SATU-ATAP-SAMSAT-SURABAYA-TIMUR-STUDI-PADA-SAMSAT-CORNER-GALAXY>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/29153/3/Chapter%20II.pdf>

<http://e-journal.uajy.ac.id/654/3/2EM16485.pdf>

<http://jujgntng.blogspot.com/>

http://itjen.deptan.go.id/berkas_upload/permenpan%20nomor%2012%20tahu%202009.pdf

<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/132594-T%2027835%20Identifikasi%20persepsi-Tinjauan%20literatur.pdf>

http://dinkes.kutaikartanegarakab.go.id/id/artikel.php?subaction=showfull&id=1226278156&archive=&start_from=&ucat=4&

<http://id.wikipedia.org/wiki/Publik>