

DAFTAR PUSTAKA

- Arisutha, Damartaji, 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Baswir, R, 2005. Paradigma Baru Pengelolaan Keuangan Daerah dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. MEP-UGM, Yogyakarta.
- Dekker, A. Steven, 2001. *Measure Service Quality: Reexamination and Extension*. Journal of Marketing. Vol. 56. July, 55-68. (Diterjemahkan oleh Sutanto).
- Gaspersz, Vincent, 2003. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gronroos, Michael, 1990. *Perceived Service Quality Model*. Published Ohio University Press, California.
- Hadjon, Philipus M, 2005. *Hubungan Kewenangan Pusat dan Daerah di Era Otonomi*, Rajawali Press, Jakarta.
- Halim, Abdul, 2001, *Bunga Rampai Manajemen Keuangan Daerah*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Penerbit Salemba empat. Jakarta.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- _____, 2003. *Manajemen Penerimaan Daerah dan Struktur APBD dalam Era Otonomi Daerah*. FE UGM. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S., 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rosda Karya Bandung.
- Munawir, S. 2004. *Pokok-Pokok Perpajakan*. Liberty. Yogyakarta.
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Martul, Shadiqqin, 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Passolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Peter, J.H., 2003. *Service Management in Managing The Image*. Trisakti University, Jakarta.
- Pamudji. 1998. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Putra, Fadillah. 2001. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*, Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rasyid, Ryaas, 1998. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Yarif Watampone, Jakarta.
- Rasyid, Ryaas. 2004. *Desentralisasi dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah*, LP3ES, Jakarta.
- Ritonga, Irwan Taufiq. 2002. *Administrasi Publik. Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama. Bandung.
- Rumajar, Jefferson. 2006. *Otonomi Daerah: Sketsa, Gagasan dan Pengalaman*, Media Pustaka, Manado.
- Saragih, J. Panglima, 1996, *Peningkatan Penerimaan Daerah Sebagai Sumber Pembiayaan Pembangunan*. Rineka Cipta. Jakarta.

- Sofian, Rayanto. 2004. *Pembangunan Daerah di Era Otonomi*, Yayasan Obor, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi, 2001. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta.
- Stemvelt, Robert C., 2004. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriatna, Tjahya, 1996, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Nimas Multima, Jakarta.
- Sunyoto, Hamingpraja, 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1999. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Warsito, Utomo. 2002. *Dinamika Administrasi Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Wibawa, Samodra. 2002. *New Publik Management sebagai Model Administrasi Kabupaten*, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Yogyakarta.
- Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., 2003. (Diterjemahkan oleh Sutanto). *The Quest for Global Quality*. Pustaka Delapratasa, Jakarta.

Sumber Lain

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 jo Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah

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

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah

Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah

Effendi, Sofian. 2005. *Membangun Budaya Birokrasi Untuk Good Governance*. Makalah Seminar Lokakarya Nasional Reformasi Birokrasi Diselenggarakan Kantor Menteri Negara PAN 22 September 2005.