

DAFTAR REFERENSI

Buku :

- Babbie, Earl. (2004). *The Practice of Social Research: 10th Edition*. Belmont: Wadsworth/Thomson Learning.
- Barata, Atep. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Baliley, Kenneth. D. (1978). *Methods of Social Research*. New York: The Free Press.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cauley, Troy J. (1960). *Public Finance*. New York: Charles E Merrill Books Inc.
- Creswell, John. W. (1994). *Research Design: Qualitative and Quantitative Approach*. London: Sage Publikation.
- Davey, Kenneth J. (1988). *Pembiayaan Pemerintahan Daerah: Praktek-praktek Internasional dan Relevansinya bagi Dunia Ketiga*. Terjemahan Amanullah dkk. Jakarta : UI Press.
- David, William dan Uttal. (1989). *Total Customer Service The Ultimate Weapon*.
- Davey, Kenneth J. (1988). *Pembiayaan Pemerintah Daerah*. Jakarta: UI Press.
- De Vrye, Catherine. (1997). *Good Service is Good Bussiness: 7 Strategi Sederhana Menuju Sukses*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Djumana, Noorsyamsa. (1994). *Menuju Format Baru Pelayanan Umum*. Jakarta: LAN.
- Edwin, Mustafa dan Usman, Hardius. (2007). *Proses Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Penerbit FEUI.
- Gasperz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Yayasan Indonesia Emas.
- Harahap, Abdul Asri. (2004). *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia, Perspektif Ekonomi-Politik*. Jakarta: Integrita Dinamika Press.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. (2001). *Bacaan Terpilih tentang Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hesket, Sasser, dan Schlesinger. (1997). *The Service Profit Chain*. New York:

- The Free Press.
- Hopson dan Mike Scally. (1997). *12 Langkah Menuju sukses Melalui Pelayanan Bermutu*. Jakarta: Arcon.
- Ibrahim, Buddy. (2000). *Total Quality Management (TQM): Paduan Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan.
- Irawan. (2002). *Winning Strategy, Strategi Efektif Merebut dan Mempertahankan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, Prasetya. (2007). *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Depok: DIA FISIP UI.
- Kelinger, Fred N. (2006). *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kotler, Philip. (1994). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Edisi Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kurniawan, Panca dan Purwanto, Agus. (2006). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Indonesia*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Lovelock, Christopher H. (1994). *Product Plus: How Product + Service = Competitive Advantage*. New York: McGraw Hill.
- Lukman, samparan. (1999). *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA LAN PRESS.
- Manasse, Malo. (1986). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Penerbit Karunika Universitas Terbuka.
- Mansury. (1996). *Pajak Penghasilan Lanjutan*. Jakarta: IND-HIL-CO.
- Mardiasmo. (2006). *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moernir, HAS. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurmantu, Safri. (2003). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Penerbit Granit.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. (1996). *Banishing Bureaucracy: The Five Strategy for Reinventing Goverment*. Massachusetts: A Plume Book.
- Pandiangan, Liberti. (2007). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. (2005). *Metode Penelitian*

- Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Prawira Budi, Triton. (2006). *SPSS 13.0 Terapan, Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rosdiana, Haula dan Rasin Tarigan. (2005). *Perpajakan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Santoso, Singgih. (2005). *Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 12*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Saundy, Erly. (2006). *Perpajakan*. (Edisi ke- 2). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Siahaan, Marihot. P. (2005). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia.
- Siregar, Muchtaruddin. (1981). *Beberapa Masalah Ekonomi dan Manajemen Pengangkutan*. Jakarta: LPFE UI.
- Thuronyi, Victor. (1996). *Tax Law Design and Drafting Volume I*. Washington: International Monetary Fund.
- Tim Penulis MPS FISIP UI. (2001). *Materi Perkuliahan MPS*. Depok: FISIP UI.
- Tjiptono, Fandy. (1998). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. (2004). *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Uyanto, Stanislaus. (2006). *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Wahyutomo, Iman. (1994). *Pajak: Edisi Pertama*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Waluyo dan Wirawan B. Ilyas. (1999). *Perpajakan Indonesia : Pembahasan Sesuai dengan Ketentuan Pelaksanaan Perundang-undangan Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

William Lawrence Neuman, (2003). *Social Research Methods, Qualitative and Quantitative Approaches. 4th ed.*, USA : Allyn & Bacon.

Yoeti, Oka A. (2000). *Customer Service, Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry. (1990). *Delivery Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Karya Akademis:

Camelia. (2006). ” Analisis Persepsi dan Harapan Wajib Pajak Hotel Terhadap Pelayanan Perpajakan di Dinas Pendapatan DKI Jakarta.” *Skripsi FISIP Universitas Indonesia*. Tidak Dipublikasikan.

Nurmalia, Nafiyanti. (2004). ” Pengaruh Kualitas Pelayanan perpajakan Terhadap Efektivitas Organisasi Pada Dinas Pendapatan Daerah DKI Jakarta, Studi pada Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.” *Skripsi FISIP Universitas Indonesia*. Tidak Dipublikasikan.

Patar, Simamora. (2006). ”Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor”’. *Tesis Program Pasca Sarjana FISIP Universitas Indonesia*. Tidak Dipublikasikan.

Samudra, Azhari Aziz. (2008). ”Kinerja Organisasi Dinas Pendapatan Daerah”’. *Disertasi*. Program Pasca Sarjana. FISIP Universitas Indonesia. Tidak Dipublikasikan.

Sumber lainnya :

”Calo di SAMSAT Kota Depok Mulai Beraksi”. <http://www.hupelita.com>. diunduh tanggal 2 Mei 2009.

”WP Lansia Keluhkan Penggunaan Sistem *Display* di SAMSAT Depok”.

<http://www.hupelita.com>. Diunduh tanggal 2 Mei 2009.

“AC di Ruang Tunggu SAMSAT Depok tak Berfungsi”.
<http://www.hupelita.com>. Diunduh tanggal 2 Mei 2009.

“Akibat Libur Dua Hari, WP SAMSAT Depok Membludak”.
<http://www.hupelita.com>. Diunduh tanggal 2 Mei 2009.

“Warga Depok Keluhkan Kenaikan SWDKLLJ”. <http://www.hupelita.com>.
Diunduh tanggal 2 Mei 2009.

“Wajib Pajak Minta Loker Kasir SAMSAT Depok di Tambah”.
<http://www.hupelita.com>. Diunduh tanggal 2 Mei 2009.

Machfud, Sidik (2008,). Sudahkah DJP Memenuhi Harapan Masyarakat?.
Indonesian Tax Review Dwi Mingguan Volume I/Edisi 01/2008, 30-33.

Ullie. (n.d.). Kita Tidak Tahu Potensi Pajak Kita. www.bigs.or.id. Diunduh
tanggal 2 Mei 2009.

Priyono Agung. (2006). Pelayanan Satu Atap Sebagai Strategi Pelayanan Prima di
Era Otonomi Daerah. *Spirit Publik Volume II Nomor II*.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Kiki Rizki Novelia
Alamat : Jl. H. Harun No. 02 Pondok Melati, Bekasi 17414
E-mail : dee_icecream@yahoo.com
Nama Orang Tua : Ayah : Rudy Maryadi
Ibu : Lulu Maslukhah

Riwayat pendidikan formal

- ❖ SDN Pondok Gede 1 Bekasi (1992-1998)
- ❖ Pesantren Persatuan Islam No 19 Garut (1998-2001)
- ❖ SMUN 1 Sukabumi (2001-2004)
- ❖ Administrasi Fiskal, FISIP Universitas Indonesia (2004-2009)

Pengalaman Organisasi

- ❖ Biro Dana Usaha BEM UI (2005-2006)
- ❖ Biro Dana Usaha BEM UI (2006-2007)
- ❖ Anggota Club Bahasa Korea UI (한국어 동아리) (2006-2008)
- ❖ *Marketing Officer Career Development Center UI* (2007-sekarang)