

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.S. Mahmoeddin. (1996). *Etiket Pelayanan Bank: Petunjuk Praktis Menjaring Nasabah*, Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
- Asep Hermawan. (2003). *Pedoman Praktis Metodologi Penelitian Bisnis* (hal. 3). Jakarta: LPFE Trisakti.
- Azhari A. Samudra. (2004). *Pengantar Pajak Daerah* (Hal. 51). Depok: Program Diploma 3 Administrasi Perpajakan FISIP UI.
- B. Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta: PT Adi Mahasatya.
- Barrie Hopson & Mike Scally, (1997). *12 Langkah Menuju Sukses Melalui Pelayanan Bermutu*, Jakarta: Penerbit Arcan.
- Bruce A.Chadwik. (1991). *Metode Penelitian Ilmu Pengetahuan Sosial* (Hal. 88). Diterjemahkan oleh Sulistia ML, IKIP Semarang Press, Semarang.
- Buddy Ibrahim. (2000). *Total Quality managemen (TQM): Panduan Menghadapi Persaingan Global*, Jakarta: Djambatan.
- Catherine De Vyre. (1997). “*Good Service is Good Business*”, terjemah M Prihminto Widodo, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Christian Gronroos. (1990). *Service Management and Marketing*, Lexington Books.
- Fandy Tjiptono. (2000). *Strategi Pemasaran, Edisi 2*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Farida Jasfar. (2002). *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Trisakti.
- Irawan. (2002). *Winning Strategy, Strategi Efektif Merebut & Mempertahankan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- John W. Creswell. (1994). “*Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*, ,Thousand Oaks, California. USA: Sage Publication.
- J. Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar (Cetakan Ketiga)* (Hal. 227). Jakarta: Rineka Cipta.
- Kenneth D. Bailey. (1994). “*Methods of Social Research.*” New York: The Press, A Division of Macmillan, inc. Toronto : Maxwell Macmillan Canada. New York Oxford Singapore Sidney : Maxwell Macmillan International.

- Manasse Malo. (1986). *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Penerbit Karunika-Universitas Terbuka.
- Mohammad Nazir. (1988). "Metode Penelitian", Cetakan 3, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Muchtaruddin Siregar. (1981). *Beberapa Masalah Ekonomi dan Manajemen Pengangkutan*, Jakarta: LPFE UI.
- Philip Kotler. (1994). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, & Control (8th Edition)* (Hal. 464). New Jersey: Prentice Hall International.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Richard Normann. (1991). *Service Management strategy and Leadership In Service Business*, East Kilbride: Corirer International.
- Soelarno Slamet. (1999). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah* (Hal. 87). Jakarta: STIA LAN.
- Soetrisno P.H. (1982). *Dasar-Dasar Ilmu Keuangan Negara*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Sugiono. (1999). "Metode Penelitian Bisnis", CV. Alfabeta, Bandung.
- Troy J. Cauley. (1960). *Public Finance and General Welfare*, New York: Charles E Merrill Books Inc.
- Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman dan L.L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and expectations*, New York: The free Press.
- W. Lawrence Neuman. (2000). *Social Research Methods, Qualitative and Quantitative Approach* (Hal. 374). fourth edition, USA: Allyn & Bacon.
- William B. Martin. (2005). *terj*, Bonifacius Sindyarta, *Quality Customer Service: Cara Jitu Memikat Hati Pelanggan*, Jakarta: Lembaga Manajemen PPM dan Penerbit PPM.
- William J. Schultz & Haris Lowell. (1965). *American Public Finance*, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- WIT dan Dr. Erhans A. (2001). "Internet", PT. Ercontara Rajawali, Jakarta.

Website

[http:// www.pikiran-rakyat.co.id](http://www.pikiran-rakyat.co.id)

[http:// www.stekpi.ac.id](http://www.stekpi.ac.id)

Jurnal dan Karya Tulis

Lutfi, Achmad “*Penyempurnaan Administrasi Pajak Daerah: Suatu upaya optimalisasi penerimaan PAD*”, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi: Bisnis & Birokrasi, Volume XIV, Nomor 1, Januari 2006, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

Machfud Sidik, *Optimalisasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Keuangan Daerah*, makalah yang disampaikan dalam Orasi ilmiah “Strategi Meningkatkan Kemampuan Keuangan Melalui Penggalan Potensi Daerah dalam Rangka Otonomi Daerah” ,2001, hal. 1

Parasuraman. Zeithaml. dan Berry. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perception Of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol.64. No.1. 1988