

DAFTAR REFERENSI

- Asri, Syahrumsyah (2008). Pengaruh Pengembangan Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Kantor Samsat Dinas Pendapatan Daerah propinsi Kaltim). *Jurnal Borneo Administrator Vol 4 No.1 2008*.
- Atmaja, Arief Kusuma (2002). *Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember*. Tesis, Tidak Dipublikasikan.
- Dwiyanto, Agus, (1995), *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Fakultas Sosial Politik UGM, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus dkk (2003). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta
- Harahap, Abdul Asri (2004). *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia, Perspektif Ekonomi-Politik*. Jakarta: Integrita Dinamika Press.
- Haryadi, Wahyu (2001). *Kepuasan Investor/Calon Investor terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi di BKPM Provinsi DKI Jakarta*. Tesis. Tidak Dipublikasikan.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (2001). Jakarta: Balai Pustaka
- Karepesina (2007). *Pelayanan Publik yang Akomodatif, Populis, Volume 1 No 2*, Jakarta
- Kiswanto dan M. Wahyudin (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen. *Jurnal Manajemen Daya Saing, Vol.2, Program MM-UMS*, Surakarta
- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- Novella, Kiki Rizki (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi Untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap Kota Depok)*. Skripsi. Tidak Dipublikasikan.

- Osborne, David & T. Gaebler, (1992), *Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, New York: a Plume Book.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, (2005), *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sekaran, Uma (2006) *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4*. Salemba Empat. Jakarta
- Silaban, Reinhard (2004). *Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak (Studi Kasus pada Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu)*. Tesis. Tidak Dipublikasikan.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006), *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (1995), *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia.
- Soeprpto, Riyadi (2005), Pengembangan Model Citizen's Charter dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, *Delegasi No. 2 Agustus 2005; halaman 123-150*.
- Syahbana, Aziz Nur Adji Purnamaning (2004). *Analisis Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Pulogadung*. Tesis. Tidak Dipublikasikan.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius, (2005), *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Yamane, Taro (1967), *Elementary Sampling Theory*, Englewood Cliffs, Prentice Hall
- Zeithaml, V.A., Parasuraman & L.L. Berry, (1990), *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press
- www.vivanews.com
- www.radarjogja.com
- www.kompas.com