

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku:

- Creswell. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin.2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju, Bandung.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan*. Yogyakarta.
- Moleong, J. Lexy. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Napitupulu, Paimin. 2014. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Alumni. Bandung.
- Ndraha, Taliziduhu, 2005. *Kybernologi: Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Gramedia, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Briokrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Rasyid, Ryaas M. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik OrdeBaru*. Yarsif Watampone. Jakarta.
- Resmi, Siti. 2003. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Salemba Empat. Bandung.
- Ratminto, Septi Winarsih,Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*. Andi Offset. Yogyakarta.

_____. 2005. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*. Andi Offset
Yogyakarta

Waluyo. 2000. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Bandung

B. Dokumen dan Sumber Lainnya:

bapenda.jabarprov.go.id

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Terbaru. Gita Media Pres

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.26 tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Gubernur Nomor 11 tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 33 tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 tahun 2011 tentang Pajak Daerah untuk Jenis Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 24 tahun 2015 Tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Di Lingkungan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat

Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.

Peraturan Pemerintah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 tahun 2011 tentang Pajak Daerah.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

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

Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 13 tahun 2011 tentang Pajak Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

C. Karya Ilmiah

Aditia Iwan Rizki, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Kota Bandung Tengah).

Indah Ike Wahyuni, 2015. Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda