

Daftar Pustaka

Buku :

Sugiyono. 2009. *Metode penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Jurnal :

Anggraeni, C. 2013. Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Volume 1, No 1, Januari 2013. Kebijakan dan Manajemen Publik*.

Diab, B.. 2009. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan. (*Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro*)

Dwiyanto, A 2009. Membangun Sistem Pelayanan Publik yang Memihak Pada Rakyat. (*Jurnal Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada*)

Fanida, E H. 2011. Efektivitas Pelayanan Dengan Sistem Jempu Bola Dalam Pengurus IMB Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Tulungagung. (*Jurnal Ekonomi Islam Universitas Negeri Surabaya*)

Hariyanto, E. 2013. Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. (*Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 1(3).*)

Haryanto, A R. 2012. Strategi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran MCDONALD'S Manado. (*Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. 1(4).*)

Holle, E S. 2011. Pelayanan Publik melalui Elektronik Government, Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Publik Service. (*Jurnal sasi Volume 17, 2011*)

Mansur, T. 2008. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada bagian Bina Sosial Setdako Lhoksumawe. (*Master's thesis*)

Puspitasi, D. 2008. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang. (*Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro*)

Rinala, I N, Yudana, I M, Natajaya, I N. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Parawisata Nusa Dua Bali. (*Jurnal Online Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha*).

Setiyawati, A, SE. 2009. Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan. (*Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro*)

Susilawati, K E. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak

Kendaraan Bermotor. (*Jurnal Online Akuntansi Universitas Udayana 4.2 2013*).

Utomo, S D. 2008. Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. (*Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*.)

Wijayanti, A. 2008. Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan. (*Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro*)

Skripsi :

Ardhana, O. 2010. *Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)* Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Crystalia, O G. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Skripsi Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Administrasi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Mahanani, S. 2013. *Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)* Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro

Saputri, A. 2014. *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermoto Melalui Layanan Samsat Corner di Ambarukmo Plaza Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Yogyakarta 2014.

Undang-Undang :

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintah Daerah oleh administrasi publik*.

Media Online:

Kantor Samsat Kulon Progo www.kantorsamsatkulonprogo.go.id diakses pada tanggal 05 Februari 2018 pada pukul 16:17 WIB