

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Barata Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Blackwell, et.al. 2006.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Penerbit : Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasan. 2009.
- Hoffman dan Batterson. 2006.
- Irawan, Handi D. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT. Elex Media Komputindo.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 8 Tahun 1993
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor : 58/KEP/M.PAN/9/2002
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Marketing Management, Jilid 13*. Singapore. Penerbit : Pearson Prentice Hall.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). 2000.
- Legowo, Adianto. 2000. Evaluasi Kualitas Pelayanan Samsat Dengan Penerapan Konsep Quality Function Deployment (qfd). Studi Pada SAMSAT Kota Yogyakarta. Tesis. Universitas Gadjah Mada.
- Levin, Richard I dan David S Rubin. 1998. *Stati*
- Lovelock, Christoper dan Joehen Wiriz. 2007. *Servius Markets, People, Technology, Strategy*. USA : Pearson Prentice Hall.
- Marknesis. 2009.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan keempat. Jakarta. Bumi Aksara.

- Pasigai, Moh. Aris. 2009. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan pada Kantor SAMSAT Kabupaten Luwu Utara*. Jurnal Ekonomi Balance Vol. 5 No. 2, Mei – Agustus 2009.
- Prianggono, Jarot dan Heru Adrian. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepuasan Masyarakat di Polda Metro Jaya. Jurnal INDEX Vol. 1, No. 1 (2010)
- Shaikh. 2009.
- Sumardi. 2004. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Wonosobo (Studi Kasus). Tesis. Magister Ilmu Administrasi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Sriyanti, dkk. 2008. *Etika Berwarga Negara Pendidikan Kewarganegaraan di Perguruan Tinggi*. Jakarta. Salemba Empat.
- Subarsono. 2004.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Tangkilisan Hessel Nogi S.. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta. Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Marketing*. Yogyakarta. Penerbit : Marknesis.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wibawa Fahmi. 2007. *Panduan Praktis Perizinan Usaha Terpadu*. Jakarta. Grasindo.
- Zeithaml, Valarie A, Bitney, Mary Jo & Dwayne D, Gremler. (2009). *Service Marketing : Integritas Customer Foms Jersey The Firm*. Amerika Serikat : Mc. Brand – Hill M.