

DAFTAR PUSTAKA

- Aris Widanarko.2016. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Karawang (Studi Pada pelayanan Bea Balik nama Kendaraan Bermotor).
- Arminda S. Alisjahbana 2008. *Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XX.*
- AYUNI ARIA PRATIWI, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Samsat Bandar Lampung Kota Bandar Lampung).*
<http://digilib.unila.ac.id/26532/3/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>
- Azalea Narita AS (2016) dengan judul penelitian : *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan.*
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiansyah 2011. *kualitas Pelayanan Publik Yogyakarta* : Gava Media.
- Kirom, Bahrul. 2010. *Mengukur kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.*
 Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Satibi, Iwan. 2012. *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik Empirik.* Bandung : Unpas Press.
- Maleong. J. Lexy, 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung. Alfabeta.
- Arikunto, S. 2006. *Metode Peneliti Kualitatif.* Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi, 1989. *Metode Penelitian Survey.* Jakarta.

Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Dan*

Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Bandung: PT. Refika Aditama

J. Winardi. 2003. *Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta. RajaGrafindo Persada

Duha , Timotius. 2018. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta. Diana Tika Lestari

Marilitua, Paulus M.2004. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan dan

Fasilitas Game-Net.Skripsi.Universitas Samata Dharma. Yogyakarta.

Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Rineka Cipta.

Sugiyono. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif,Kauntitatif R&D. Bandung. CV.

Kualitas Pelayanan di Kantor Samsat Kota Karawang