

### Daftar Pustaka

- Assauri, Sofjan. 1999. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Biro Organisasi Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. 2018. *Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018*. Yogyakarta: Biro Organisasi Sekda DIY.
- Budiharjo, Dyah Sulistyastuti. 2007. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kabupaten Sleman". *Tesis Gelar Magister Manajemen*. Universitas Gadjah Mada.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management: Concept and Tools*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You*. Massachusset: Addison Wesley, 12-13, 110.
- Cooper, D.R and Schindler. P.S. 2014. *Business Research Method, 12th Edition*. New York: The Mcgraw-Hill Companies, Inc.
- Cooper, Donald. R and Schindler, Pamela. S. Schindler. 2006. *Metode Bisnis Riset, Volume 1, Edisi 9*. Jakarta: PT Media Global Edukasi.
- Ellik, Godlif. 2009. "Evaluasi Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Kupang Dan Kabupaten Timor Tengah Selatan". *Tesis gelar Magister Ekonomika Pembangunan*. Universitas Gadjah Mada.
- Ficalora, Joseph P dan Louis Cohen. 2009. *Quality Function Deployment And Six Sigma A QFD Handbook Second Edition*. Boston: Pearson Education, Inc.
- Fraenkel, J. and N. Wallen. 1993. *How To Design And Evaluate Research In Education. (2nd Ed)*. New York: Mcgraw-Hill Inc.
- Gaspersz, Vincent. 2008. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, Richard. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Hasni, Mira. 2010. "Analisis kualitas pelayanan dan tingkat penerimaan pajak pada kantor bersama samsat kabupaten gorontalo". *Tesis gelar Magister Ekonomika Pembangunan*. Universitas Gadjah Mada.
- Heizer, J., Render, B and Munson, C. 2017. *Operation Management: Sustainability And Supply Chain Management, 12th Edition*. New Jersey: Pearson Education Inc.

- Kotler Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Phillip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Keduabelas, Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P and Render, B., K.L. 2012. *Marketing Management, 14th edition*. New Jersey: Pearson education, Inc.
- Kusmayadi dan Sugiarto. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lembata Administrasi Negara. 2009. *Standar Pelayanan Publik Langkah-Langkah Penyusunan. Edisi Revisi*. Jakarta: Usat Kajian Manajemen Pelayanan Deputy II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan Dan Pelayanan.
- Martilla, J and J. James, J. 1977. "Importance-Performance Analysis". *Journal Of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Morissan. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mowen, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Erlangga
- Nasution, C. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: Salemba Teknika.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml and L. L.Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research." *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, 41-50. Diakses pada 5 Januari 2019, <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773>.
- . 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Vol. 64, No.01, Spring, 12-40. Diakses pada 5 Januari 2019, <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2220966>.
- . 1990. *Delivery Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- . 1994. "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, January 1994, pp. 111-24. Diakses pada 5 Januari 2019, <https://www.researchgate.net/publication>.
- Peraturan Gubernur DIY Nomor 68 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Diakses pada 5 Januari 2019, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/19250>.
- Phillip Kotler, Phillip. 2009. *Marketing Management :An Asian Perspective, Fifth Edition*. Jurong: Pearson Education South Asia.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 1. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Saidi, Muhammad Djafar. 2010. *Perlindungan Hukum Wajib Pajak Dalam Penyelesaian Sengketa Pajak*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business, Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- , 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Manajement: Mewujudkan Pelayanan Prima. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Triatmodjo, Bambang. 2002. *Metode Numerik Dilengkapi Dengan Program Komputer*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Pusat dan Daerah. Diakses pada 5 Desember 2018, <https://www.technologiecoloniale.com>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Diakses pada 4 Januari 2019, <http://www.djpk.depkeu.go.id/attach/post-no-28-tahun-2009>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Diakses pada 24 Desember 2018, <https://pih.kemlu.go.id>.
- Warjiyana, Setyo. 2008. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Bersama Samsat Sleman". *Tesis gelar Magister Administrasi Publik*. Universitas Gadjah Mada.
- Wawolumaja, Rudy dan Rudianto Muis. 2012. "QFD (Quality Function Deployment)". *Diktat Kuliah Rekayasa Kualitas*. Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa. Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT. Indeks.
- Zulganef. 2006. *Pemodelan Persamaan Struktural dan Aplikasinya Menggunakan Amos 5*. Bandung: Pustaka.