

DAFTAR PUSTAKA

Achmad KM, Mansyur. 2010. Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik. Yogyakarta: Rangkang Education.

Agnes Indaryati. 2010. Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Samsat (Studi Kasus di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Gunung Kidul). Skripsi Program Sarjana Ekonomi Akuntansi Universitas Sanatha Darma, Yogyakarta.

Arwin, Amrullah. 2012. PENGARUH KEMAMPUAN, MOTIVASI, DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BIRO ADMINISTRASI UNIVERSITAS HASANUDDIN. Skripsi PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS HASANUDDIN, Makassar.

Awaluddin, Ishak dan Tamburaka, Sulvariany. 2017. *The Effect of Service Quality and Taxpayer Satisfaction on Compliance Payment Tax Motor Vehicles at Office One Roof System in Kendari. The International Journal of Engineering and Science, Vol; 6 , PP 25-34.*

Drs. Cholid Narbuko dan Drs. H. Abu Achmadi. 2012. Metode Penelitian. Jakarta : Bumi Aksara

Dwi Iriyanto, Ismaturrehmi, Novila Rahmad Basuki, Nila Astiwi dan Ima Kadarmastuti Utomo. 2015. Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Sosial. Yogyakarta: Bentang Pustaka

Edvardsson et al. 2005. Service quality: beyond cognitive assessment. Managing Service Quality Vol 15 No. 2

Firsada Bahari, dkk. 2013. Penerapan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Drive-Thru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan). Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 4, Hlm 48-57

Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Gibson, Donnely Ivancevic. 1994. Organisasi dan Manajemen : Perilaku, Struktur dan Proses, Jilid 1 dan 2, alih bahasa Agus Dharma. Jakarta : Erlangga.

Henry Simamora. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi III. STIE YKPN. Yogyakarta

Husein Umar. 2007. Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Ihsanuddin. 2014. “Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi”. Vol. 1 No. 2, 2014

J.E. Anderson. 1972. *Case in Policy Making*. New York. Preager Publisher.

- Jati, W. R. 2011. Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol.15, No.1, Hlm 68-78
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. 2009. Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 1990. Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian). PT. Gelora Aksara Pratama. Jakarta. Lukman, Sampura. 1999. Manajemen Kualitas Pelayanan. PT. STIA-Lan Press. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat
- Majid, Suharto Abdul. 2009. Customer Service Bisnis Jasa Transportasi. Jakarta : Rajawali Pers.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S, 2002, .Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Momna Yousaf , Fareeha Ihsan dan Abida Ellahi. 2016. Exploring the impact of good governance on citizens' trust in Pakistan. *Government Information Quarterly*. Vol.33, No.1, Hlm 200-209.

- Nasir, D. M dan Mirta, I Wayan. 2019. *The Relationship between Drive Thru Services System and Taxpayer Compliance of Two-Wheeled Motor Vehicles in Banyuwangi City (Case Study at the Samsat Office in Banyuwangi City)*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol.10, No 1, pp. 13 – 18.
- Punarbhawa, B dan Lely. 2013. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP). E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol.5, No.2, Hlm 381-397
- Rara, E. 2020. Efektivitas Inovasi Layanan Drive Thru Samsat Keliling Kedai Samsat Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sulawesi Selatan. Skripsi. Fakultas Agama Islam. Program Studi Hukum Ekonomi Syariah. Universitas Muhammadiyah : Makassar.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 1996. Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan, Yarsif Watampone, Jakarta
- Rasyid. 1997. “Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru”, Jakarta : Yarsif Watampone.
- Robbins Stephen. P & Timothy A. Judge. 2014. *Essensial of Organizational Behaviour*. Twelfth Edition. USA : Pearson Education Limited
- Rogers, Everett M. 1983. *Difussion Of Innovations* (New York : Free Pass). h 419

Rohemah, dkk. 2013. Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kabupaten Pamekasan. Jurnal InFestasi. Vol.9, No.2, Hlm 137–146

Sugiyono. 2005. Statiska Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: AFABETA, cv.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2015. Statistik untuk penelitian. Bandung : Alfabeta

Sumarsan, Thomas. 2012. Perpajakan Indonesia : Pedoman Perpajakan yang Lengkap Berdasarkan undang Undang Terbaru. PT Indeks. Jakarta

Suminarsasi, Wahyu dan Supriyadi. 2011 .Pengaruh Keadilan, Sistem Perpajakan dan Diskriminasi Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak. Tesis Universitas Gajah Mada.

Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui, Kualitas Pelayanan. Jurnal Akuntansi & Bisnis. Vol. 4, No. 2

Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta : Rineka Cipta.

Tayibnapis.1993. Administrasi Kepegawaian Suatu Tinjauan Analitik. Jakarta : PT Pradnya Paramita.

Thoha Miftah. 1997. Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat, Makalah Seminar Nasional Pembangunan Administrasi dalam Pelitas VII, Jakarta : Persadi.

Timbul Dompak dan Supratama, Naufal Alfian. 2018. Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru. Jurnal Dialektika Publik. Vol.3, No.1

Waluyo. 2010. Perpajakan Indonesia, Jakarta. Salemba Empat

Warella, Y. 1997. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. Universitas Diponegoro. Semarang

Yazid. 1999. Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi. Ekonisia

Zeithal dan Mary Jo Bitner. 2006. Service Marketing : Concept and Practice. New Delhi. Tata McGraw Hill

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009