

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, R Jonathan, 2006, "Managing Employess in the Service Sector: A Literature Review and Conceptual Development", *Journal Of Business And Psychology*, Vol. 20, No. 4, PP. 501-523.
- Arief, Mochamad, 2000, "Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Penanggulangan Kebakaran Di Kecamatan Tambora dan Kecamatan Kalideres", *Tesis S-2*, PPS UGM, Yogyakarta (tidak dipublikasikan).
- Bruce, Donald, dan Mohsin Mohammed, 2006, "Tax Policy and Entrepreneurship: New Time Series Avidence", *Small Business Economics*, Vol. 26, No. 5, PP. 409-425.
- Darmawan, Harry, 2008, "Persepsi Wajib Pajak Daerah Terhadap Pelayanan Publik dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset di Kabupaten Barito Utara", Tahun 2008, *Tesis S-2*, Program MEP, UGM, (tidak dipublikasikan).
- Dharmmesta, Basu Swasta, 1999, "Riset Konsumen Dalam Pengembangan Teori Perilaku Konsumen dan Masa Depan", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14 No. 1, 60-70.
- Dharmmesta, Basu Swasta, dan Shellyana Junaidi, 2002, "Pengaruh Ketidakpuasan konsumen Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 17 No. 1, 91-104.
- Elliek, Godlief, 2009, "Evaluasi Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Kota Kupang dan Kabupaten Timor Tengah Selatan", *Tesis S-2*, PPS UGM, Yogyakarta (tidak dipublikasikan).
- Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor: INS/03/M/X/1999, Nomor 29 tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999, *tentang pelaksanaan system administrasi manunggal dibawah satu atap (samsat)*, Jakarta.
- Ismail, Tjip, 2005, *Pengaturan Pajak Di Indonesia*, Departemen Keuangan, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik*, Jakarta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004, *Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik*, Jakarta.

Kotler, P. (2008) Edisi Bahasa Indonesia *Manajemen Pemasaran*, pada PT Indeks dicetak di Indonesia, oleh PT Macanan Jaya Cemerlang.

Kotler, P. (1997) Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1, *Dasar-dasar Pemasaran*, terjemahan Alexander Sindoro, Prchallindo, Jakarta.

Locke, John, 1796, "A Letter Concerning Toleration", *Huddersfield*.

Murtin, Alek, 2005, "Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik yang Diberikan Pemerintah di Sleman dan Bantul", *Tesis S-2*, Program Pasca Sarjana, UGM, (tidak dipublikasikan).

Peraturan Daerah Mengenai Pembentukan Dipenda Nomor 13 tahun 2002, *tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pajak dan Pendapatan Provinsi Gorontalo*, Gorontalo.

Peraturan Daerah mengenai penggabungan Dinas Pendapatan dan Biro Keuangan nomor 11 tahun 2003, *tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Keuangan Provinsi Gorontalo*, Gorontalo.

Republik Indonesia, 2009, *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah*, Departemen Dalam Negeri, Jakarta.

Republik Indonesia, 1999, *Undang-Undang Nomor 22 1999 tentang Pemerintahan Daerah*, Departemen Dalam Negeri, Jakarta.

Republik Indonesia, 1999, *Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah*, Departemen Dalam Negeri, Jakarta.

Republik Indonesia, 2009, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Perimbangan Keuangan Antara pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah*, Departemen Dalam Negeri, Jakarta.

Republik Indonesia, 2004, *Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 2005 tentang Perimbangan*

Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, Departemen Dalam Negeri, Jakarta.

Sofyar, 2006, "Analisis Kesenjangan Antara Kepuasan Konsumen dengan Kinerja Kantor Bersama Samsat Kota Mataram", Tahun 2006, *Tesis S-2*, Program MEP, UGM, (tidak dipublikasikan).

Supranto, J. 1997, *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, Agustus

Suwaryanto, 2004, "Analisis Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada KH Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil di Kabupaten Sleman", Tahun 2004, *Tesis S-2*, Program Pasca Sarjana, UGM, (tidak dipublikasikan).

Wetzels, Martin, 2006, "Comparing the Generalizability of Online and Mail Surveys in Cross-National Service Quality Research", *Marketing Letters*, Vol. 17, No. 2, PP. 119-136.