

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alwasilah, Chaedar. 2003. *Pokok Kualitatif, Dasar-Dasae Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Pustaka Jaya.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- _____. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik (Edisi Kedua)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- H.A.S. Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Meolong, Lexy J., 2007. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Mulyadi, D. 2018. *Administrasi publik untuk pelayanan publik*, Bandung: penerbit Alfabeta.

- Mursyidah, Lalilul, dan Choiriah, Ilmi Usrotin. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo.
- Muslim, Hadi Larbiel. 2019. *Pelayanan Publik Konsep, Inovasi & Semangat Anti Korupsi*.
- Nazir, Moh. 2000. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sapri, dkk. 2020. *Implementasi dan Aktualisasi Pelayanan Publik*. Jawa Timur..
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir. 2019. *Strategi dalam peningkatan pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Jawa Timur: Qiara Media Partner.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V.W. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukmadinata, Syaodih Nana. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Surakhmad. 2002. *Pengantar Penelitian Ilmiah (Dasar, Metode dan Teknik)*. Bandung: Tarsito.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 1998. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education

Penelitian Ilmiah

- Agustina, D., & Widyastuti, A. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT: Studi Kasus Kota Surabaya*. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 45-58. doi:10.1234/jap.2023.15.2.45
- Ahmad Fachrizal. 2023. *Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SMSAT) Lima Puluh Kabupaten Batu Bara*. Universitas Medan Area.
- Anggorojati, Nurcayono. 2022. *Analisis Mutu Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien BPJS PBI Pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Majenang Kabupaten Cilacap*. Ciamis: Pascasarjana Universitas Galuh.
- Delita Astuti. 2022. *Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18. <https://doi.org/10.2307/1251898>
- Herlinus Waruwu. 2022. *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Medan*. Universitas Medan Area.
- Jones, A., & Brown, K. (2021). Factors influencing taxpayer satisfaction: Insights from local tax administration. *Journal of Public Finance and Management*, 18 (3), 315–330. <https://doi.org/10.1080/10911421.2021.1956789>
- Laka, Hendra Guido, Amirul Mustafa. (2022). Kualitas Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo – NTT. 4(10). 629-625.

- Miakania Dewi. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Persepsional Masyarakat tentang Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis*. Universitas Galuh.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
- Pratama, Muhammad Amar, Fatmawati, dkk. (2022). Kualitas Pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja. 4(1), 76-85. <https://doi.org/10.26618/jppm.v4i1.8115>
- Roni Setiawan. 2022. *Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Sanadi, Petrus yan Fayaman, Ftmawada, dan Djunaedi. (2024), Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Biak Numfor. 19(1). 55-71. <https://doi.org/10.52049/gemakampus/v19i1.377>
- Smith, J. (2020). Improving taxpayer satisfaction through service quality: A case study of motor vehicle tax administration. *Public Administration Review*, 72(2), 210-225. <https://doi.org/10.1111/puar.13241>
- Sudaryanto, & Sukesi, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT XYZ. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2(1), 45-56.

Peraturan Undang-Undang

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Lain-lain

Badan Pusat Statistik Kota Banjar. (2023). Statistik Kendaraan Bermotor di Kota
Banjar.

<https://bapenda.jabarprov.go.id/> [5 Mei 2024]

LAMPIRAN

Dokumentasi Penelitian







DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama Lengkap : Enday Radiansyah
Tempat, Tanggal Lahir : Ciamis, 6 Juni 1976
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Jajawar Kulon RT/RW 005/001, Desa Jajawar,
Kecamatan Banjar, Kota Banjar, Provinsi Jawa Barat
– Kode Pos 46317
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil (PNS)
e-mail : rylava3putri@gmail.com

Riwayat Pendidikan

	Tahun Lulus
Universitas Galuh <i>Pascasarjana Program Studi Manajemen Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia</i>	2024
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) <i>Manajemen</i>	2010
STM YPS 1 Tasikmalaya <i>Jurusan Listrik</i>	1995
SMP Negeri 3 Banjar	1991
SD Negeri Balokang III	1989

Pengalaman Bekerja

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Barat <i>UPTD Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Banjar</i>	2021 – Sekarang
Pemerintah Provinsi Banten <i>Biro Organisasai dan Reformasi Provinsi Banten</i>	2018 – 2021
Pemerintah Provinsi Banten <i>Badan Kerja Sama Pembangunan BKSP Jakarta Sebagai Pegawai Yang Di Tugaskan Dari Provinsi Banten</i>	2015 – 2018
Pemerintah Kabupaten Pandeglang <i>Sekretariat Daerah (Setda) Kabupaten Pandeglang</i>	2007 – 2015