

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor

Arianto, 2018. Manajemen Pelayanan Publik Yogyakarta

Afrizal Noviandi. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik Definisi dan Tujuan. Tersedia : <http://www.landasanteori.com>. (10 Maret 2019)

Atmadjati, A. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Deepublish.

Aria, P., & Atik, N. 2018. Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Anggara, Sahya. 2015. Metode Penelitian Administrasi, Bandung.

Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Herlinus Waruwu 2022. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan Kota Medan. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.

Ibrahim, & Rusdiana. 2021. Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dan Aplikatif. Bandung: Pustaka Setia.

Kasmir. 2017. Customer service Excellent teori dan praktik (edisi revisi 2017 raja wali pers

Laksana, Mukarom. 2018. Prinsip Penyelenggara Publik. Bandung: CV Pustaka Setia.

Lupiyoadi dan Hamdani dalam Meithiana Indrasari (2019). Pemasaran & kepuasan pelanggan
<http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/PEMASARAN%20DAN%20KEPUASAAN%20PELANGGAN.pdf>

Mulyadi, D. 2018. Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.

Melati, Cut Rima. 2020. Hasil penelitian terdahulu. Tersedia :
http://digilib.uinkhas.ac.id/6825/1/ADAM%20FATKHUL%20MUJIB_E20162025.pdf

Mukarom, Z., & Laksana, M. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. 2018. Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Pattaray, A., dkk. 2021. Implementasi dan Aktualisasi Pelayanan Publik. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.

Kurniawan dalam Mulyadi dkk. 2018. Transfaran pelayanan.yogyakarta pembaruan

Rizki Ranjani. 2020. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (P3D) Wilayah Kabupaten Subang. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas.

Rukajat, A. 2018. Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research approach). Deepublish.

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Alfabet.

Sugiyono. 2017. Macam-macam pengujian Kreabilitas. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2018. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif da R&D. Bandung: Alfabeta.

Siti Anisa (2018). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia. Penelitian Terdahulu

Tim Penyusun, 2022. Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai.

Wijaya, Tony. 2018. Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Penelitian. Jakarta: Indeks.