

## 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%20KEPUASAN%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](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.*