

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi* (Cetakan 1). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Sinambela, Ijan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Cetakan 6). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, L. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Remaja.
- Rosdakarya Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cetakan 27). Bandung: Alfabeta.
- Miles, M.B., Huberman, A.M., dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik* (p. 21). p. 21. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.* , (2009).
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.* , (2009).
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah.* (2010).
- Basir, H. (2014). *Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Gowa*. 1–13.
- Deda, H. A., & Hardianto, W. T. (2018). *Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di samsat kota batu*. 7(3), 1–5.
- Dermawan, D., & Ratnasari, A. (2018). *Kualitas Pelayanan Samsat Wilayah II Kota Bandung*. 254–260.