

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhimaharja Djasman. (1987-1988). Psikologi Umum Pusat Pengembangan Penataran Guru Tertulis Bandung.
- Ahmadi Abu.( 2003). Psikologi umum. Jakarta: PT. Rineka Cipta,
- Arif, Zainudin. (1986). Andragogi. Bandung: Angkasa
- Elizabeth B. Hurlock, (1978), Perkembangan Anak, Jakarta: PT. Erlangga.
- Dekker, A. Steven, 2001. Measure Service Quality: Reexamination and Extension. Journal of Marketing. Vol. 56. July, 55-68. (Diterjemahkan oleh Sutanto).
- Gaspersz, Vincent, 2003. Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- H.A.S Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara, 2000.
- Hamzah Nasution Amin, (1993). Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar. Jakarta: Bumi Aksara
- Hesketts, Robert, 1990. Service Profit Chain Model. Prentice Hall, California Press
- Marcel, Davidson, 2003. Service Quality in Concept and Theory. Published by American Press, USA.
- Mardiasmo, 2003. Perpajakan. Yogyakarta : ANDI, 2003.
- Margaretha, 2003. Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi. Penerbit Mandar Maju, Jakarta
- Martul,Shadiqin, 2004, Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan, Sinar Grafika, Jakarta
- Moedzakir, M. Djauzi. 2008. Desain dan Model Penelitian Kualitatif. Malang: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang
- Moleong, Lexy J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif (Ed. Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- Norman, Davis, 1992. *Service Management System*. Prentice Hall Ohio University Press, USA.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York
- Peter, J.H., 2003. *Service Management in Managing The Image*. Trisakti University, Jakarta.
- Rahman Abror Abd, 1993. *Psikologi Pendidikan*, Yogyakarta: PT. Tiara kencana,
- Stemvelt, Robert C., 2004. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.
- Samuelson, Jeniston, 2000. *Application of Quality Service Theory*. Published by John Wiley and Sons, USA
- Sukadji, Soetarlinah & Evita E. Singgih-Salim. 2001. *Sukses di Perguruan Tinggi (Edisi Khusus)*. Depok: Psikologi Pendidikan Fakultas Psikologi Universitas Indonesia
- Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta. CAPS
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta
- Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI, 1996
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 1999 pengaturan hubungan Pusat dan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1999 hubungan keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah,
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 34 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia No. 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Republik Indonesia No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah

Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., 2003. (Diterjemahkan oleh Sutanto). The Quest for Global Quality. Pustaka Delapratasa, Jakarta.

### **Internet**

bappeda.jatimprov.go.id , diakses tanggal 26 januari 2014

Departemen Dalam Negeri, Kepolisian Republik Indonesia, Departemen Keuangan, PT Jasa Raharja (Persero).www. id.ibtimes.com. Pajak Kendaraan Bermotor Telah Diberlakukan. Dapat diakses pada <http://id.ibtimes.com/articles/1605/20100604/pajak-kendaraan-bermotor-angkutan-listrik.htm> Diakses tanggal 20 januari 2014

www.pajakindonesia.wordpress.com. Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor. Dapat diakses pada <http://pajakindonesia.wordpress.com/2007/08/20/penghitungan-dasar-pengenaan-pajak-kendaraan-bermotor/>.Diakses tanggal 20 januari 2014.

www.pajakonline.com. Pajak bea balik nama kendaraan bermotor. Dapat diakses pada [www.pajakonline.com/engine / learning/view.php?id=635](http://www.pajakonline.com/engine/learning/view.php?id=635)[http://organisasi.org/ pajak\\_bea\\_balik\\_nama\\_kendaraan\\_bermotor\\_bbnkb\\_perda\\_no\\_3\\_tahun\\_2003\\_provinsi\\_dki\\_jakarta\\_peraturan\\_perpajakan\\_pemda\\_fiskal](http://organisasi.org/pajak_bea_balik_nama_kendaraan_bermotor_bbnkb_perda_no_3_tahun_2003_provinsi_dki_jakarta_peraturan_perpajakan_pemda_fiskal) (tentang bea balik nama kendaraan bermotor).Diakses tanggal 20 januari 2014.

### **Laporan Penelitian**

Margono, Sri. 2006. Pelayanan Pembentukan Pajak Kendaraan Bermotor Ditinjau dari Penegakan Hukum Di Kantor Samsat Klaten. Tesis. Klaten: Universitas Muhammadiyah

Pramana, Egie. 2010. Implementasi sistem Pemungutan Pajak Kendaraan (PKB) Melalui Layanan Drive Thru Dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Karya Ilmiah. Malang: Universitas Muhammadiyah malang