

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anonim, 2019, *Samsat Surabaya Timur* , <http://samsatsby.wixsite.com> [diakses pada 29 April 2019, pukul 11.02]
- Arikunto, S., 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI*, PT Rineka Cipta, Jakarta
- Aritonang L. R., 2005, *Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dwinyanto, Agus. et.al. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Guilford, J. P., 1965, *Fundamental Statistics In Psychology And Education 4<sup>th</sup> Edn*, McGraw-Hill, New York.
- Irawan, H., 2003, *Indonesia Customer Satisfaction*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Johnson, R.A., & Wichen, D.W. 2007. *Applied Multivariate Statistical Analysis Sixth Edition*. New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2 Edisi Kesebelas, PT. Indeks, Jakarta.
- Lemeshow, S.& David W.H.Jr, 1997. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan (terjemahan)*, Gadjahmada University Press, Yogyakarta

Lewis, R.C. dan B.H. Bomms., 1983, *The Marketing Aspect of Service Quality*.  
Chicago, Amerika Serikat.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1988. *SERVQUAL : Multiple-Item Scale for Measuring Costumer Perceptions of service Quality* (Jurnal).  
Cambridge: Marketing Science Institute.

Pemerintah Indonesia.2003.*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Lembaran RI Tahun 2003 No.63.*Sekretaris Negara.  
Jakarta

Setyaningsih, Nur. 2008. “*Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Samsat Kabupaten Sragen*”. *Skripsi*. FISIP, Administrasi Publik, Universitas Diponegoro Semarang

Sugiono, 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.

Sugiono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta, Bandung.

Tjiptono. 2003. *Manajemen Pemasaran Dan Analisa Perilaku Konsumen*,  
Yogyakarta: BPFE.

Walpole, R.E., 1995, *Pengantar Metode Statistika Edisi Ketiga*, PT. Gramedia  
Pustaka Utama, Jakarta

Zainal, Ahmad. *Analisis Kepuasan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Semarang II*. Semarang: Jurnal Peraturan Publik Dan Pembahasan Manajemen. Vol 1, No. 01