

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Berry, Frances S. 2012. "Government Reform, Public Service Values and the Roles of Public Sector Leadership in Serving Society". *Leading the Future of the Public Sector: The Third Transatlantic Dialogue University of Delaware, Newark, Delaware, USA*. Workshop number 5: "Leadership and the New Public Management". May 31 – June 2, 2007.
- Fitri & Anne, 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo.
- Ismail, Mohamad. 2009. *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*. Disampaikan dalam seminar *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*. Bappenas. Jakarta. 18 Desember.
- Kang, Bomi; Warne, Kimberly & Keels, Kay. 2012. "Importance-Performance Analysis of Relocation Attributes in The Carolina Coastal Region". *The Coastal Business Journal*. Spring 2012: Volume 11, Number 1.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993, *Tentang Pelayanan Publik*.
- Kitcharoen, Krisana. 2010. "The importance-performance analysis of service quality in Administrative Departments of Private Universities in Thailand". *ABAC Journal* Vol. 24. No. 3 (September-December, 2004 pp. 20-46).
- Kotler, Philip & Kevin Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua belas, Jilid 1, Indonesia: PT. Indeks.
- Kotler, Philip, 1995. *"Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan implementasi"*, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *"Marketing management"*, Prentice hall Inc.
- Kuncoro, Mudrajad, 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Mihaiu, Diana M; Opreana, Alin & Cristescu, Marian P. 2010. "Efficiency, Effectiveness and Performance of the Public Sector". *Romanian Journal of Economy Forecasting*. 4/2010. Institute of Economic Forecasting.
- Pajak, Direktorat Jenderal Pajak. 2000. Visi dan Misi, Jakarta
- Puspitasari, Nia Budi, Hery Suliantoro, Laila Kusumawardhani. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano (Studi Kasus di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta)*, J@TI Undip, Vol V, No 3, September 2010.
- Rachman, Hanita Yulia. 2010. Hubungan Dimensi Variabel Pembentuk Kualitas Pelayanan Plasa Telkom Cab. Depok. *Jurnal Universitas Gunadarma*.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Said, Rahmatsah, 2009. Analisis Kinerja Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo. *Jurnal Hipotesis*, Universitas Indonesia Timur Makasar
- Simamora, Henry, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: STIE YKPN
- Sudikan, 2010. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Semarang Barat*. Semarang: Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Suratno, Sri F.G dan Purnama Nursya'bani, 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan pajak Yogyakarta Dua. *Jurnal Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen* Vol.7 No.1.
- Sutama. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, PTK, R&D*. Fairuz Media.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2012. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tyrrell, Timothy J. & Okrant, Mark J. 2011. "Importance-Performance Analysis: Some Recommendations From an Economic Planning Perspective". *Tourism Analysis*, Vol. 9 pp. 00-00. Department of Environmental and Natural Resource Economics, 208 Coastal Institute, University of Rhode Island, Kingston, RI 02881.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 tentang *Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan*.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik*. Bandung: CV. Mandar Maju.