

DAFTAR REFERENSI

Sumber dari Buku:

- Engkos Ahmad Kuncoro dan Riduan. (2007). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Fitri Rahmadana, M., Tentrem Mawati Nurhayati Siagian, A., Agustina Perangin-angin John Refelino, M., Yusuf Tojiri, M., Siagian Nur Arif Nugraha, V., Orba Manullang, S., ... Bahri Penerbit Yayasan Kita Menulis, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Gunawan. (2018). *Pengantar Statistika Inferensial*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Imam, G. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller. (2018). *Manajemen Pemasaran (Jilid 1. Ed)*. PT Indeks : Jakarta.
- Kurniawan, A.W. & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif (1st ed)*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahatma, & Sumaedi, S. (2017). *IKM PLUS: Teknik Pengukuran Kepuasan Masyarakat Untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Instansi Pelayanan Publik*. Jakarta : LIPI PRESS.
- Mhd. Rusydi. (2017). *Costumer Excellence*. Gosyen Publishing: Yogyakarta.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jawa Barat: UNPAD Press.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). In *Journal Artikel*. Surabaya: Media Sahabat cendekia.
- Pandi Tjiptono. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Riduwan. (2004). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Singarimbun, Masri, S. dkk. (2012). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta : LP3ES.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: KENCANA PRENADAMEDIA GROUP.
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitiaan*. Bandun. (2012). *Metode*

Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.

_____. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

_____. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung: Bandung: Alfabeta.

_____. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, W. (2014). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

Sumarwan. (2011). *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor : PT. Ghalia Indonesia.

Sunyoto, D. (2011). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Caps.

Syarif Hidayatullah dkk. (2019). *Entrepreneurial Marketing*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.

Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran* (Edisi kedua). Yogyakarta: ANDI.

Umar, H. (2007). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Zullian, Y. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.

Sumber dari Jurnal:

Alfansyah Fathur, & Salviah, E. (2020). Hubungan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Samsat Uptd Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Wilayah VII Tolitoli. *Jurnal Actual Organization Of Economy (JAGO-E)*, Vol. 1(No. 1).

Attamimi, A. R., & Asalam, A. G. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Pada Samsat Wilayah Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020). *E-Proceeding of Management*, 8(5), 5186–5193.

Dhion Gama Putra, & dkk. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3(No. 12).

Irianto, D. F. (2021). Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada SAMSAT Keliling

- Kabupaten Ponorogo). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., Vol. 1, pp. 1–69. Retrieved from http://www.nutricion.org/publicaciones/pdf/prejuicios_y_verdades_sobre_grasas.pdf <https://www.colesterolfamiliar.org/formacion/guia.pdf> <https://www.colesterolfamiliar.org/wp-content/uploads/2015/05/guia.pdf>
- Jaequeline, & dkk. (2019). Pengaruh Tunjangan Kinerja Terhadap Pegawai Pada Dinas Pertanian Kabupaten Minahasa. *Jurnal Agri-SosioEkonomi Unsrat*, Vol. 14(No.1).
- Khasanah dan Pertiwi. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St.Elisabeth Semarang. *Jurnal Administrasi Publik UNDIP*, Vol.12(No. 2).
- Marthen Anthon Pentury. (2018). Pengaruh. Penerapan Prinsip. Good Governance. Terhadap Kualitas Pelayanan. Publik dalam Pengurusan. STNK Kabupaten. Fakfak. *Jurnal UKIM*, Volume 12(Nomor 2).
- Mirza, & Sri Yanna. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT UPTD. *Jurnal Ilmiah Sains*, Vol. 6(No. 2), 31–34.
- Rahayu, P., & dkk. (2019). Pengaruh Word of Mouth Terhadap Kepuasan Pembelian Konsumen Produk Smartfren Andromax. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, Vol. 2(No. 1).
- Randy Setio Prabowo. (2019). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfication English First Surabaya Town Square. *AGORA*, Vol.5(No. 3).
- Rivai, N. L., Tahir, A., & Asnawi, M. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Sepeda Motor) Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 28–36.
- Seles, M., & Armiati. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. *EcoGen Journal*, Vol. 4(No. 4). Retrieved from <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/pek/index>
- Setiawati. (2021). Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi di Bei. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1(No. 8).

Sumber dari Internet:

Cesar Uji Tawakal. (2021). *Belum Banyak yang Tahu, Begini Sejarah Nama*

Samsat yang Ada di Indonesia. Retrieved from <https://www.suara.com/otomotif/2021/09/27/114428/belum-banyak-yang-tahu->

Endra Kaputra. (2020). *Kamu Harus Tahu, Ini Asal Usul Nama Tanjungpinang*. Retrieved from <https://batam.tribunnews.com/2020/12/06/kamu-harus-tahu-ini-asal-usul-nama-tanjungpinang>

Kompas.com. (2022). *Asal-usul dan Sejarah Tanjungpinang, Pohon Pinang Petunjuk Pulang*. Retrieved from <https://regional.kompas.com/read/2022/06/25/214424878/asal-usul-dan-sejarah-tanjung-pinang>

Yulius Satria Wijaya. (2021). *Kepanjangan Samsat dan Sejarahnya*. Retrieved from <https://kumparan.com/info-otomotif/kepanjangan-samsat-dan-sejarahnya-1wFIXVK1EDL>

Dokumen:

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017