

DAFTAR PUSTAKA

- Anngraeni, J. Dhiana Paramita, P. & Warso, M. (2016). Pengaruh Kenekaragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere terhadap DAP Impulse Buying Cassanova Semarang. *Journal Of Management*, (2). Diambil dari <https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/559>
- Aswati, W. O. Mas'ud A. & Nudi, T. N. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna), *III*, 1–13. Diambil dari <http://ojs.uho.ac.id/index.php/JURNALAKUNTANSIKEUANGAN/article/view/3773>
- Awaluddin, I., Nurnaluri, S. & Damayanti, W. O. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kendari), *II*, 109–122. Diambil dari <http://ojs.uho.ac.id/index.php/JURNALAKUNTANSIKEUANGAN/article/view/2983>
- Ferdiansyah, V., & Hidayat, D. (2014). E-Government: Study Fenomenologi Rwnet Sebagai Pelayanan Publik Yang Transparan Dan Akuntabel Dengan Optimalisasi Fungsi E-Government Di Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1. Diambil dari <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jika/article/view/221>
- Gaol, J. L. (2015). *Keandalan dan Sukses Sekretaris Perusahaan dan Organisasi*. (R. L. T. (rltoruan@mail.com), Ed.). Jakarta.
- Gubernur, J. B. Tentang Pajak Daerah Untuk Jenis Pungutan Pajak kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) (2013). Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat Tahun 2015.

- Hakim, I. N., Fitriyah, H. N., & Margono, A. (2015). Implementasi Reformasi Administrasi Pada Bagian Umum Dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Kota Balikpapan, 3(2). Diambil dari <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JAR/article/view/569/519>
- IBI, I. B. I., & LSPP, L. S. P. perbankan. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia.
- Kolianan, J. B., Liliweri, A., & Tamunu, L. (2016). Strategi Media Relations Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana (Kb) Pada Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional (Bkkbn) Provinsi Ntt. *Jurnal Administrasi Publik*, 6. Diambil dari <http://ojs.unm.ac.id/iap/article/view/2072>
- MA'RUF, F., RARES, J. J., & RURU, J. M. (2017). Implementasi Kebijakan Standar Operasional Prosedur Pada Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Manado, 4, 1–12. Diambil dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/18738>
- Malau, M. (2016). Prosedur penagihan piutang rawat inap dan rawat jalan dengan menggunakan asuransi di rs pgi cikini, 20(1), 36–44. Diambil dari <http://ejournal.uki.ac.id/index.php/beuki/article/view/324>
- Nurhadi. (2016). Pengaruh Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Dalam Meningkatkan Produktivitas Usaha Kecil Pasar Becek Di Kabupaten Tigaraksa Propinsi Banten, III(1), 75–90. Diambil dari <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/moneter/article/view/1048>
- Priansa, D. J., & Damayanti, F. (2015). *Administrasi dan Operasional Perkantoran*. (S. p. Soni Suntani Sentiana, Ed.). Bandung.
- Rahma, E. (2018). *Akses dan Pelayanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi (Pertama)*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP. Diambil dari [https://doi.org/Katalog Dalam Terbitan \(KDT\)](https://doi.org/Katalog%20Dalam%20Terbitan%20(KDT))
- Rahmayanty, N. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta.

- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *MANAJEMEN PELAYANAN pengembangan model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2017). *Mudah Menyusun SOP STANDARD OPERATING PROCEDURE*. (Andriansyah, Ed.). Jakarta: Penebar Plus (Penebar Swadaya Grup).
- Soleh, K. C. S. A. (2016). Model proyeksi pendapatan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama di dinas pendapatan daerah (dispenda) provinsi bengkulu, 8–15. Diambil dari <http://jurnal.unived.ac.id/index.php/er/article/view/325>
- Supeno, W. (2018). Analisis Penilaian Kepuasan Pelayanan Hotel Pelanggan Traveloka (Studi Kasus Hotel di Area Malioboro Yogyakarta), *XVI*(1). Diambil dari <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/3050>
- Wijaya, D. & Irawan, R. (2018). Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat, *XVI*(1), 27. Diambil dari <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/2495>