

DAFTAR PUSTAKA

- Meirinawati, & Prabawati, I. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter. *Jurnal Administrasi Publik*, 45-54.
- Afrizal, D., Effendi, N., & Handayani, P. (2019). Upaya Pemberian Pelayanan Publik Di UPT PUSKESMAS Balai Makam Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Niara*, 69-78.
- Amanullah, M., Hasan, M., & Hafez, M. (2021, January). The Impact of Service Quality on User Satisfaction: A Case Study of Selected Public Libraries in Bangladesh. *EPR International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR) - Peer Reviewed Journal*, 7(1), 309-316. doi:<https://doi.org/10.36713/epra6218>
- Bambale, S. A., Ghani, M. B., & Ado, A. B. (2020, Juli 1). How Service Quality Affects Customer Satisfaction: A Study of Malaysian Electric Train Service (ETS). *Journal of International Business and Management*, 3(2), 1-7. doi:<https://rpajournals.com/jibm-2019-04-67/>
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Bebeleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 21- 32. doi:10.30997/jgs.v5i2.1956
- Deda, H. A., & Hardianto, W. T. (2018). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Batu. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(3), 1-5.
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020, Januari 11). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 18-27. doi:<http://dx.doi.org/10.23969/kebijakan.v11i1.2231>
- Engkus. (2019, Oktober). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal GOVERNANSI*, 5(2), 99-109.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *Sage Open Journal*, 10(1), 1-10. doi:[doi:10.1177/21582440209195](https://doi.org/10.1177/21582440209195)
- Fitria, I., Asad, M. A., & Lukman. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Rappang. *JIA*, 190-197.
- Gungor, H. (2007). *Emotional Satisfaction of Customer Contacts*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Herdiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jogjakarta: Gava Media.
- Irawan, A., & Komara, E. F. (2017). Pengaruh Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintah Kecamatan Katapang Kabupaten

Bandung. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 123-134.

- Irawan, H. (2008). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Isna, A., & Warto. (2013). *Analisis Data Kuantitatif*. Purwokerto: STAIN Press.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Jihan, N. S., Maksudi, B. I., & Purnamasari, I. (2019, April). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi. *Jurnal GOVERNANSI*, 5(1), 79-88.
- Maulana, A. S. (2016, November). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*, 7(2), 113-125. doi:<https://doi.org/10.47007/jeko.v7i2.1624>
- Mensah, I., & Mensah, R. D. (2018, May 15). Effects of service quality and customer satisfaction on repurchase intention in restaurants on University of Cape Coast campus. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 4(2), 27-36. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.1247542>
- Novita. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Wisata Edukasi Pujon Kidul Kabupaten Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(3), 158-164.
- Othman, B., Harun, A., Rashid, W., & Ali, R. (2019, June 15). The impact of Umrah service quality on customer satisfaction towards Umrah travel agents in Malaysia. *Management Science Letters*, 9(11), 1763-1772. doi:[10.5267/j.msl.2019.6.014](https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.6.014)
- Parasuraman, A., L., B. L., & Zeithaml, V. A. (1988). The Service-Quality Puzzle. *Business Horizons*.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik, Cetakan Kedua*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, D. (2018). *Manajemen Organisasi Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2009). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratnasari. (2016). Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan*, 1(1), 82-95. doi:[10.33772/jpeb.v1i1.873](https://doi.org/10.33772/jpeb.v1i1.873)
- Rifka, I. (2018, November 26). *Pemprov Jateng Luncurkan Aplikasi Sistem*

Pembayaran Pajak Kendaraan. Retrieved from Kompas.com: <https://biz.kompas.com/read/2018/11/26/151952528/pemprov-jateng-luncurkan-aplikasi-sistem-pembayaran-pajak-kendaraan>

- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasar Jambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 56-65.
- Sari, J. P. (2022, Agustus 10). *Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia Tembus 149,7 Juta Unit*. (A. Ferdian, Editor) Retrieved Oktober 17, 2022, from Kompas.com: <https://otomotif.kompas.com/read/2022/08/10/182100215/jumlah-kendaraan-bermotor-di-indonesia-tembus-149-7-juta-unit#:~:text=Berdasarkan%20data%20kendaraan%20per%20pulau,di%20Indonesia%20149.707.859%20unit.>
- Soehartono, I. (2015). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDIOFFSET.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: EKONISIA.
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center(PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1-20.

Undang Undang

Undang Undang No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Sumber Lain

<https://www.bps.go.id/> Diakses pada 13 Mei 2021

<https://bapenda.jatengprov.go.id/> Diakses pada 13 Mei 2021

<https://www.worldatlas.com/articles/countries-that-ride-motorbikes.html>

Diakses pada 23 Mei 2021

<https://www.google.com/search?q=samsat+purwokerto> Diakses pada 8 Desember 2021