

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku – Buku

- Buchari, Alma. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Penerbit ALFABETA. Bandung
- Berman, Barry, and Evans, Joel R., 1990 *Retail Management, A Strategic Approach*, Prentice Hall International, Inc London.
- Fandy, Tjiptono, 1995. *Strategi Pemasaran*, 1995, Andi Offset, Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono. 1997. *Total Quality Manajemen*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Fandy, Tjipton. 2000. *Prinsip –Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta, Penerbit ANDI Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono. 2004, *Pemasaran Jasa*, Penerbit Bayumedia, Malang
- Gibson, Ivancevich & Donnelly., 1990. *Manajemen* terjemahan (oleh Zuhad Ichyudin.) Jakarta: Erlangga.
- Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing and The Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner & Crosby. 1997. *Management Quality and Competitiveness ( Second Edition)*. Chicago: Irwin.
- Keller, Kevin Lane and Philip Kotler, 2006, *Marketing Management*, Penerbit Prentice Hall (terjemahan), New Jersey.
- Kotler, Philip, 1997, *Marketing Managements Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 9<sup>th</sup> Ed, Upper Saddle River, Nj: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Terjemahan, Penerbit Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas, Jilid 2, Terjemahan, Penerbit PT Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2006. *Marketing Management 12th Edition*, Englewood Cliffs, New
- Levine, Charles H. 1990. *Public Administration: Challenges, choices Consequences*. Illionis: Scoot Foreman
- Lovelock, Christopher, 2002, *Managing Service; Marketing Operation and Humans Resources*, New Jersey, Prentice Hall International, Inc.

- McDonald, V.N, & P.J Lawton. 1977. *“Improving Management Performance: The Contributions of Productivity and Performance Measurement”*. Local Government management Project. Series B. Publication Technical Papers.
- Nirwana, 2006, *Service Marketing Strategy*, cetakan pertama, Penerbit Dioma, Bandung.
- Oliver, Richard L. 1988, *"Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions"*.
- Rambat,Lupiyadi, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Ratminto. 2000. *Studi Evaluasi Kebijakan Manajemen Pelayanan Perizinan*. Laporan Penelitian tidak dipublikasikan.
- Salim, GM. And S.A Woodward. 1992. *“ The Manager Monitor “*, in L. willcock and J. Harrow (eds). *Rediscovering Public Service Management*. London : McGraw- Hill
- Savas, F.S. 1987. *Privatization – The Key to Better Government*, Chatham Hoese Publisher Inc. Chatham New Jersey
- Stanton, William J., 1993, *Prinsip Pemasaran Jilid I*, Erlangga Jakarta
- Tse, K.D. and Wilton, P.C. (1998), *“Models of Customer Satisfaction Formation: An Extension,” Journal of Marketing Research*, Vol. 22, May, 204-211.
- Ulbert, Silalahi. 1992. *Studi Tentang Ilmu administarasi : Konsep Teori dan Dimensi*. CV. Sinar Baru, Bandung.
- Zeithaml, Valerie A, Bitner, Mary Jo., 2003, *Service Marketing .*, Irwin Mc Graw Hill, Boston
- Zeithaml, V.A., Pasuraman & L.L Berry 1990. *Deliverig Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expetation*. New York: The Free Press.

## **B. Peraturan Perundangan**

Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat, 2010

Informasi Pengurusan PKB dan BBNKB, DISPENDA Provinsi Jawa Barat

Keputusan Gubernur Jawa Barat No. 12 Tahun 2002 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 7 Tahun 2001

Keputusan Gubernur Jawa Barat No. 18 Tahun 2002 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 8 Tahun 2001

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Undang – Undang Nomor 22 Tentang Otonomi Daerah

Undang – Undang Nomor 25 Tentang Pemerintah Daerah

Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Daerah

Undang – Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

Pusat Penelitian Kebijakan Publik dan Pengembangan Wilayah Lembaga penelitian Universitas Padjadjaran 2005

C. Web

<http://samsatkotabandung.blogspot.com> )