### DAFTAR PUSTAKA

1. **Buku**

Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, ***Manajemen Pemasaran***, Jakarta : Penerbit Rajawali Pers, 2016

Daryanto dan Ismanto Setyobudi, ***Konsumen dan Pelayanan Prima***, Yogyakarta: Penerbit Gaya Media, 2014

Djafri, Novianty, ***Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)***, Gorontalo : Penerbit Ideas Publishing, 2018

Gaspersz, Vincent, ***Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis, Edisi Indonesia***, Jakarta : Penerbit Gramedia, 2011

Gunawan, Imam dan Djum Djum Noor Benty. ***Manajemen Sarana dan Prasarana kerja, Suatu Pengantar Praktik***, Bandung: Alfabeta, 2017

Minarti,Sri, ***Manajemen kinerja: Mengelola Sarana dan Prasarana Secara Mandiri***, Yogyakarta: AR-RUZZ Media, 2011

Moenir, ***Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia***, Jakarta : Penerbit Bumi Aksara, 2012

Nasution, ***Perpajakan***, Jakarta : Penerbit Bumi Aksaran, 2016

Noviyanti, ***Faktor Pelayanan yang Profesional Terhadap Kepuasan***, Jawa Timur : Penerbi Qiara Media, 2020

Ompusunggu, Aries P., ***Cara legal Siasati Pajak***, Jakarta : Penerbit Puspa Swara, 2011

Priansa, Donni Juni, ***Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer***, Bandung : Penerbit ANDI, 2017

Rahman, Abdul, ***Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak:Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan***. Bandung: Refika Aditama, 2010

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. ***Manajemen Pelayanan***. Yogyakarata: Pusataka Pelajar, 2015

Rosdiana, Haula dan Edi Slamet Irianto. ***Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia***. Jakarta: Visimedia Pustaka, 2011

Sangadji, Etta Mamang & Sopiah, ***Perilaku Konsumen***, Yogyakarta : Penerbit ANDI, 2013

Sudarso, ***Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi***, Yogyakarta : Penerbit ANDI, 2016

Sunyoto, Danang, ***Teori, Kuesioner & Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen***, Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu, 2013

Tjiptono, Fandy, ***Pemasaran Jasa***, Yogyakarta : Penerbit ANDI, 2014

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, ***Kepuasan Pelanggan : Konsep, Pengukuran & Strategi***, Yogyakarta : Penerbit ANDI, 2019

Sugiyono, ***Metode Penelitian : Pendekatan Kuantitatif dan R & D***, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2017

Sujarweni, V. Wiratna, ***Metodologi Penelitian***, Yogyakarta : Penerbit Pustaka Baru Press, 2014

Wijayanti, Titik, FI, ***Marketing Plan! Dalam Bisnis***, Jakarta : PT Elex Media Kumputindo, 2017

Zakiyudin, Ais, ***Sistem Informasi Manajemen***, Jakarta : Penerbit Mita Wacana Media, 2012

Yamit, Z., ***Manajemen*** ***Kualitas Produksi dan Jasa***, Jakarta : Penerbit Ekonisia, 2015

1. **Jurnal**

Cut Rohana Sofyana, Juliandi Harahap, Umar Zein, Analisis Kualitatif Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi di Poli Klinik Gigi Dan Mulut di RSUD Tgk Chik Ditiro Sigli, *Journal of Healthcare Technology and Medicine* Vol. 6 No. 2 Oktober 2020 ISSN 2615-109X

Gebby Gabriella Waha, Sifrid S. Pangemanan dan Jessy D. L. Warongan, Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Pada Uptd Samsat Tomohon, *Jurnal EMBA* Vol.7 No.2 April 2019 ISSN 2303-1174

Hanifah Azwar, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus BPJS Kesehatan di Kawasan Industri Cikarang), Volume 11, No. 3, Desember 2019 ISSN 2502-5449

Kuswadi Rustam, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan 27 Puskesmas di Kabupaten Mojokerto Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat, *Jurnal Solusi,* Volume 15, Nomor 2, Desember 2020 ISSN 1907-2376

Muhammad Nur Joharis, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton di Bandar Lampung, *Jurnal Manajemen dan Bisnis* *Jurnal Sosio e-kons* Vol. 2 No. 2 April 2012 ISSN 2303-1174

Indah Nur’aini Sulistyo, dan Sotya Partiwi Ediwidjojo, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen, *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)* Vol. 4 No. 2 (2020) ISSN 2622-3368

Sudrajad JS dan Nur Rahma Andayani, Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di PT Ramajaya Copier, *Journal of Applied Business Administration* Vol 3, No 1, Maret 2019 ISSN 2548-9909