DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2000. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Ke 3. Jakarta: Rineke Cipta.

Aritonang. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta.: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Arjuna Thomas. 2013. *Studi Persepsi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bantul*. Jurnal: Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Asih Wening Annisa. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Pendekatan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Ghani Swalayan*. Skirpsi. Universitas Islam Indonesia : Yogyakarta

Assauri. 1999: 149. *Definisi Kepuasan Konsumen*. Jakarta : Prehalindo.

Barata. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima.* Jakarta : PT. Gramedia

Burhan Nurgiyantoro. 2000. *Statistik Terapan*. Yogjakarta : Gadjah Mada University.

Dwiyanto. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.

Gasperz. 1997. *ManajemenKualita.*Jakarta : Yayasan Indonesia Emas dan PT.Gramedia Pustaka Utama.

Guilford & Benjamin. 1978. *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. Singapore: McGraw-Hill Book Company.

DPPKA. 2014. Layanan KPPD Sleman. (diakses 20 Desember 2013).

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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

Kotler. 2000.*Manajemen Pemasaran*.Edisi Milenium. Jakarta : Prenhalindo

Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran*. edisi 11, jilid 1. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.

Lovelock dan Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa.*Diterjemahkan oleh Marianto Samosir. Jakarta: Indeks.

Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Rahayu, Amy Y .S. 1997. *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* Nomor 1/Volume III/April.

Rangkuti. 2003. *Meansuring Customer Sotisfaction*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Rasyid. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*. Jakarta : Yarsif Watampone

Robert. 1996. *Pelayanan publik*.Surabaya: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Santoso. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.

Sedarmayanti. 1999. Restruktur *dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual*. Bandung: Mandar Maju.

Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.

Singarimbun &Effendi. 1989.*Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Sri Indra Maiyanti, Irmeilyana,Verawaty. 2009. *Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance- Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services*. Jurnal : Universitas Sriwijaya.

Sujono. 1999. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo persada.

Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Thoha, Miftah. 1995. Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi. Jakarta : Pd. Batang

Tjiptono. 2000. *Strategi Pemasaran*.Yogyakarta : Andi.

Tjiptono. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa.* Yogyakarta : Andi

Zeithaml and Bitner. 2000. *Service Marketing*. Singapore: Mc Graw-Hill Companies.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry. 1988. SERVQUAL : AMultiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, 64, pp. 12-23.