

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung:Alfabeta
- Bursan, Rinaldi dan Dhaniel J. Chanerie. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Bandar Lampung Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*, Jurnal Jmk, Vol 10 No.2.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta:Gava Media
- Kotler dan Keller 2009, Marketing Management, Penerbit Person Pretice Hall, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua belas Jilid I dan II*. Indeks Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga belas*. Jakarta:Erlangga
- Lukman, Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta, STIA LAN Press.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ketiga*. Jakarta:Salemba Empat
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2009*. Yogyakarta: Andi Offset
- Mayantolo, Nofri. 2013. “ *Pengaruh Experiential Marketing dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Hoka-Hoka Bento Cabang Mall Karawang)*”. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang*. Karawang: UNSIKA Press.
- Nasution, M. Nur. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu Edisi Kedua*. Bogor:Ghalia Indonesia

- Parasuraman, Zeithaml and Berry, “ *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, “ *Journal of Marketing*, Fall 1985, pp:41-50.
- Pertiwi, Rizka Novianti dan Devi Farah Azizah, Bondan Catur Kurniawan. 2014. Analisis Efektifitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (Studi pada Dinas Pendapatan, {engelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo). *Jurnal Perpajakan*, Vol. 3 No. 1.
- Sugiyono. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Rahmatriana, Rika. 2013. ‘Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Rumah Makan Sari Rasa Sambel Hejo Cabang Kerawang)’”. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Singaperbangsa karawang.Karawang.
- Rahmawati, Herlina. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karang Anyar. Skripsi. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Sukmadinata, N.S. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja
- Sumarwan, Ujang dkk. 2011. *Pemasaran Strategik*. Bogor:IPB Press
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*. Yogyakarta:ANDI
- Umar, Husein. 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama, Yogyakarta: Ekonisia

Wulan, Sapmaya. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton di Bandar Lampung, Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 2 No. 2.