

## DAFTAR PUSTAKA

- Bharata, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media.
- Bendahara Penerimaan UPAD. *Rekapitulasi Penerimaan Harian PKB dan BBN-KB Tahun Januari 2013- Agustus 2015*. Semarang: UP3AD Kota Semarang 1.
- Christina, 2008, *Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Secara Online Di UPPD Kota Semarang III, Tugas Akhir*, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
- Djumhur dan Surya M, 1985, *Metode Pengumpulan Data*, Yogyakarta: UII Press.
- Fathimah Siti, 2010, *Pengaruh Pelayanan Sistem Pembayaran Secara On-Line Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Dinas Pendapatan Dan Pemberdayaan Aset Daerah UP3AD Kota Surakarta Beserta Unit Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap (Samsat) Kota Surakarta*, Universitas Sebelas Maret Surakarta..
- Kartono, 1980, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: Badan Penerbit IPWI.
- Lewis, Gilman, 2005, *The Ethics Challenge in Public Service*: San Fransisco, Jossey Bass.
- Mardiasmo, 2002, *Akuntansi Sektor Publik*, Yogyakarta: Andi.
- Moleong Lexy J, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir M, 2005, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Setyaningsih Nur, 2008, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Samsat Kabupaten Sragen*, Universitas Diponegoro Semarang.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- UP3AD Kota Semarang 1. *Rekapitulasi Penerimaan Hari dan dan Bulanan Tahun 2013-2014*. Semarang: UP3AD Kota Semarang 1.

Waluyo, 2009, *Akuntansi Pajak*, Jakarta: Salemba Empat.

Widjajanto Nugroho, 2001, *Sistem Informasi Akuntansi*, Erlangga.

Winkel WS, 1995, *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*, Jakarta: Grasindo.

Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton, 2007, *Hukum Pajak*, Jakarta: Salemba Empat.

Woro Wiryaningtyas Asih, 2009, *Pelaksanaan Pemmungutan Pajak Kendaraan Bermotor DiUP3AD Kabupaten Pemalang*, Tesis, Universitas Diponegoro Semarang.

*Peraturan Pemerintah :*

Undang-Undang No. 8, 2010, *Tentang Pajak Kendaraan Bermotor*.

Undang-Undang No. 18, 1997, *Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.

Undang-Undang No. 25, 2009, *Tentang Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 28, 2009, *Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 34, 2004, *Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah*.

Undang-Undang No. 32 dan 33, 2004, *Tentang Otonomi Daerah*, Bandung: Fokus Media.

*Website :*

<http://dppad.jatengprov.go.id>.

<http://repository.usu.ac.id>

[www.landasanteori.com](http://www.landasanteori.com).

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id).

[www.suaraMerdeka.com](http://www.suaraMerdeka.com).