

DAFTAR PUSTAKA

- Ajisantosa. (2012). *Analisis Kepuasan Wajib Pajak Ditinjau dari Pelayanan Kerja Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman*. Yogyakarta.
- Amalina, C. H. (2010). *Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Konsumen Pada Ritel Modern*. Surakarta.
- Dewi, N. A. (2016). *Hubungan Presepsi Kualitas Pelayanan Aplikasi Pajak Online dengan Presepsi Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Bandung)*. Yogyakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2017). *Laporan Kinerja*. Direktorat Jenderal Pajak.
- Engel et al. (1990). *Customer Behavior*.
- Groonos. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Hanifah, D. N. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
- Harahap, S. S. (2004). *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hastuti, U. M. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Teknik Area Karang Tahun 2014 (Studi Pada PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) Sebagai Rekan PT PLN (Persero) Area Karang)*.
- Komarrudin. (2001). *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kuncahyani, M. G. (2016). *Hubungan Antara Dimensi-Dimensi Kepuasan Pelayanan Dengan Loyalitas Merek dari Konsumen Mahasiswa di Kedai Mie Ayam Palembang Afui*. Yogyakarta.
- Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. (2017). *Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2017*. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
- Lupiyado, & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Moenir. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Batam. (2017). *Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Penerbitan Surat Laik Operasi (SLO) Kapal Perikanan*. Batam: Direktorat Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan.
- Panjaitan, J. Y., & Fitri, H. (2019). *Perkembangan Realisasi Penerimaan Perpajakan Periode 2013-2018 dan Target Dalam RAPBN 2019*. Pusat Kajian Anggaran, Badan Keahlian DPR RI.
- Pratiwi, P. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*. Manado.
- Prof. Dr. Jogiyanto HM, M.B.A., Akt. (2011). *Pedoman Survey Kuesioner (2 ed.)*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Rangkuti. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratmiko, & Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Risal, M. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Sektor Kesehatan di Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Paradigma*, 3.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4.
- Subagyo, P. J. (2011). *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik Cetakan Keenam*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sumarsan. (2015). In *Perpajakan Indonesia* (p. 20). Jakarta: Indeks.
- Sunyoto, D. (2013). *Teori, kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (praktik penelitian)*. Yogyakarta: CAPS (canter for academic publishing service).
- Supranto. (2006). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- (2016). *Survey Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Jenu Tuban*. Tuban: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.

Triswandari, U. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur*. Makassar.

Wulan, S., & Joharis, M. N. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor; 132/KMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Vertikal Direktorat Jenderal Pajak

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per 20/PJ/2013 tentang Tata Cara Pendaftaran Dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha Dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan Data Dan Pemindahan Wajib Pajak

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

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

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak