

DAFTAR PUSTAKA

- AP, Harviana. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui Drop Box di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Yogyakarta*. Tugas Akhir. Universitas Gadjah Mada.
- Permata, Anggrek Dian. 2016. *Analisis Kepuasan Wajib Pajak Ditinjau dari Pelayanan Kerja Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta*. Tugas Akhir. Universitas Gadjah Mada.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2013. *Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima*.
- Husein, Umar. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. 2013. *Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman*.
- KEP/25/M.PAN/2/2004 *tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Moenier. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara/
- Republik Indonesia, Undang-Undang No 5 tahun 2009 *tentang pelayanan publik*.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 *tentang pengertian pajak*.