

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku Teks

KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*

Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas.* Indeks : Jakarta

Mardiasmo, 2011. *Perpajakan*, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.

Pebrianti Darmona, 2014, *Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Melalui e-Filling Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta.*

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang *organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak.*

*Profil KPP Pratama Yogyakarta, 2013*

Sarwono, Jonathan, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, Yogyakarta: GRAHA ILMU.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi.* Andy: Yogyakarta.

Umar, Husein. 1997. *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga.* Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.

### B. Website

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

Fujianto, 2004. *Contoh Daftar Pustaka Lengkap*, [www.fujianto.com/daftar-pustaka](http://www.fujianto.com/daftar-pustaka)

<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html> , Diakses 20 Maret 2016 pukul 21.15