

DAFTAR PUSTAKA

- Diploma Ekonomika dan Bisnis Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada, 2014, *Buku Panduan Tugas Akhir*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Darmona, P 2015, '*Tingkat Kepuasan Wajib Pajak dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui e-filling di Kantor Pelayanan Pratama Yogyakarta*', Tugas Akhir, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- ___, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta, 2015, Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta.
- 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*, C.V ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- Mushthofa, *Drop Box SPT Tahunan*, 26 Februari 2011, Diakses 28 Mei 2014, <<http://coretanpajak.blogspot.in/2011/02/dropbox-spt-tahunan.html?m=1>>.
- PER No.19/PJ/2009 *Tentang Sosialisasi Penggunaan Drop Box*.
- Surat Edaran No.SE-15/PJ/2009 *Tentang Penggunaan Drop Box*.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2003, *Total Quality Manajemen, Edisi Revisi*, Andy: Yogyakarta
- Undang-undang No. 6 Tahun 1983 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan* sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009.
- Yulianus, Sarira 2013, Skripsi: *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar*, Diakses pada 20 Mei 2015. <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/7004%26ei.pdf>