

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 Gajah Mada.
- Astuti, Rima Tri. 2015. *Persepsi Kepuasan Wajib Pajak PBB Menurut Indeks Kepuasan (IKM)*. Tugas Akhir. Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Basu Swastha dan Irawan. 2007. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : FE UGM.
- Direktorat Jenderal Pajak. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009*.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2013. *Surat Edaran Direktur Jendral Pajak nomor SE-09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima*.
- Husein, Umar. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul. 2015. *Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul*.
- KEP/25/M.PAN/2/2004 *tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Liberti, Pandiangan. 2008. *Moderenisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*, Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pramesti, Getut. 2014. *Kupas Tuntas Data Penelitian dengan SPSS 22*. Jakarta : Gramedia.
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 *tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral pajak*.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 *tentang pengertian pajak*.
- Republik Indonesia, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 *tentang pelayanan publik*.

- Soemitro, H. Rochmat. 1991. *Asas dan Dasar Perpajakan 2 edisi revisi*. Bandung : Eresco.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kelima. Bandung : Alfabeta.
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Wooten,T.C. 2003. *Research About Audit Quality*. The CPA Journal Online.