DAFTAR PUSTAKA

A, Erwan., dan Dyah Ratih.(2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta:Gava Media.

Agus Purwoto. 2007. *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*. Jakarta: Grasindo.

Andi Supangat. 2007. *Statistika dalam Kajian Deskriftif, Inferensi dan Nonparametrik*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.

Boediono, Wayan Koster, 2002. *TEORI DAN APLIKASI STATISTIKA dan PROBABILITAS*. Bandung : PT REMAJA ROSDAKARYA.

Barker et al. (2002). *Research Methods In Clinical Psychology*. John Wiley & Sons Ltd. England

Dian Nur Mastuti.2013." *PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA*". JURNAL ILMIAH GO INFOTECH Volume 19 No. 2, Desember 2013. ISSN : 1693-590x.

Ellitan, Lena & Anatan, Lina. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Ghozali, Imam. 2006. "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*".Semarang : Badan Penerbit Undip.

Guilford, J.P. 1956. *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. New York: McGraw Hill. 145.

Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. McKeen. 2003. *Empirically Testing Some Main User-Related Factor for Systems Development Quality*. Quality Management Journal 10, No. 4: 39- 54.

Husein Umar (2008), *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan, Seri Desain Penelitian Bisnis* – No 1, PT Rajagrafindo Persada Jakarta.

Hair et al. (1995) *Multivariate Data analysis Prentice Hall*

John Hutagaol. 2007. *Perpajakan : Isu isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jarot Prianggono.2011." *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM PENERBITAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN DI SAMSAT BALIKPAPAN*". Jurnal Makna, Volume 1. Nomor 2. September 2010 – Pebruari 2011.

Kotler, (2000). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid I Edisi Kedelapan, Penerbit Erlagga, Jakarta.

Lena Ellitan, Liana Anatan, 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Alfabeta : Bandung

Mardiasmo, 2011. *PERPAJAKAN*. Yogyakarta : Andi.

Martina prianti/kontan (2009,16 sep).*monopoli PT pos Indonesia berakhir*. kompashttp://www1.kompas.com/read/xml/2009/16/13032642/monopoli.pt. pos.indonesia.berakhir

M. Zain, 2008. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

Nuramalia Hasanah, Indra Pahala dan Susi Indriani. 2012. "*Efektifitas Pelaksanaan Self Assessment System Dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak*". CBAM-FE UNISSULA Vol.1 No. 1, hal 773-785.

Liberti Pandiangan. 2008, *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru,* PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Liberti Pandiangan. 2014. *Administrasi perpajakan*. Jakarta: Erlangga.

Rahayu, Siti Kurnia. 2010. "*Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*".Yogyakarta : Salemba Empat.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sumadi.2005.” *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK:* Studi pada Obyek Pajak Penghasilan Di KPP Yogyakarta Satu”. Edisi Khusus on Marketing, 2005 Hal. 59 – 72. ISSN : 1410 – 9018.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy, 2008. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi Offset, Yogyakarta

Uce Indahyanti. 2013. *PPS-PLS*. Diakses pada tanggal 4 April 2014 dalam http://algol.mdl2.com/pluginfile.php/103/mod_resource/content/1/Pengujian%20Model%20Riset.pdf

Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah.* Jakarta. Penerbit Genesis.

Utama, I Gusti Bagus Rai. 2014. *Pengantar Industri Pariwisara*. Yogyakarta: Deepublish

Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. 2009. *Service Marketing – Integrating Customer Focus Accross The Firm 4th Edition*. New York:McGraw Hill.

SITUS :

http://finance.detik.com/read/2014/02/25/144845/2507827/4/isi-spt-lewat-internet-jangan-salah cantumkan-email Isi SPT Lewat Internet, Jangan Salah Cantumkan Email

http://www.initasik.com/peristiwa/read/54/warga-keluhkan-pelayanan-kantor-pajak.html

http://suarakawan.com/pelayanan-buruk-kantor-pajak-jakarta-gambir-tiga/