DAFTAR PUSTAKA

A, Erwan, dan Dyah Ratih. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan. Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial.* Yogyakarta: Gava. Hal 63

A. Roe, Robert. 2001. *Trust Implication of Performance and Effectiveness.* European Journal. Hal 73

A.W. Widjaja. 2006. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali. Hal 113

Abdullah M. Ma'ruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Aswaja Pressindo. Hal 51

Abidin, Z.S. 2010. *Kebijakan Publik.* Jakarta: Yayasan Pancur Siwah. Hal 71

Adriani, P.J.A. 2005. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Jakarta: PT.Gramedia. Hal 9

Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media. Hal 137

Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo. Hal 49

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta. Hal 1630

Azwar, Saifuddin. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Boediono. 2013. *Ekonomi: Pelayanan Prima*. BPFE. Yogyakarta. Hal 60

Cholid, Narbuko dan H. Abu Achmadi. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 3

Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media. Hal 135

Dedy, Afrianto. 2016. *Kinerja Ditjen Pajak Diberi Nilai 6*. Diakses 08 Mei (http://economy.okezone.com/).

Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. 2012. *Service: Meningkatkan Layanan Prima*. Jakarta: Andi

Ghazali, G. 2006. *Structural Equation Modelling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang. hal 19-212

Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS,* Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro. Hal 88

Gomies, Petrus dan Pesoth, W. F. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Program Studi PSP Pascasarjana Unsrat. Hal 1

Hamidi. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM PRESS. Hal 75-76

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. Hal 46

Hasan, Iqbal. 2006. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 16

Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 101

Hermanto, Asnam. 2017. *Senator Minta Pelayanan Kantor Pajak di Daerah Dibenahi*. Diakses 07 Mei (https://www.gosumbar.com/).

Indra Pahala, Nuramalia Hasanah dan Intan Purnama Sari. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja*. Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Jakarta

Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua.* Yogyakara; Penerbit BFEE UGM. Hal 98

Irawan, Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta. Hal 81

Kerlinger, Fred N. 1973. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: UGM

Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia. Hal 464

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II*. Jakarta: PT. Indeks. Hal 42.

Liberti Pandiangan. 2007. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan: Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. Jakarta: Elex Media Komputindo. Hal 6

M. Syamsul, Ma'arif, Anggraini Sukmawati, dan Dessy Damayanthy. 2013. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Studi di Perusahaan Daerah*

Pasar Tohaga Kabupaten Bogor. Jurnal Aplikasi Manajemen Volume. 11 No 2. Bogor.

Mardiasmo. 2002. *Perpajakan, Edisi Revisi, Cetakan Kesembilan*. Penerbit: Andi, Jakarta. Hal 1

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi* 2011. Yogyakarta: ANDI. Hal 1

Moeheriono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Ghalia. Hal 13

Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* Edisi Revisi. Jakarta: Raja. Grafindo Persada. Hal 6

Moenir, H.A.S. 2010. *Pelayanan Umum Di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara. Hal 45

Mohammad Kasiram. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. Malang: UIN-Malang Press. Hal 149

Narimawati, Umi. 2010. *Analisis Multifariat Untuk Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu. Hal 41

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media. Hal 61-85

Narimawati, Umi. 2008. *Teknik-teknik Analisis Multivariat Untuk Riset Ekonomi. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Hal 98

Nia, Ang. 2010. *Wajib Pajak Masih Kecewa dengan Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak.* Diakses 08 Mei (http://finance.detik.com/ekonomi-bisnis/).

Nur, Adi Wibowo. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta*. Jurnal Manajemen Vol.1, No.1 2011.

Parasuraman, et al. 2003. *Pelayanan Pelanggan Yang Sempurna*. Yogyakarta; Kunci Ilmu. Hal 2005

Rambat, Lupiyoadi. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat. Hal 212

Resa. 2017. *Pelayaan Kurang Memuaspan, Tarif STNK dan BPKB Tak Layak Naik*. Diakses 07 Mei (http://indowarta.com/16662/).

Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis.* Alfabeta: Bandung. Hal 104

Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian.* Alfabeta: Bandung. Hal 49

Ridwan dan Sunarto. 2007. *Pengantar Statistik untuk Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Pustaka. Hal 81

Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat. Hal 123

Sekaran, Uma. 2009. *Research Methods for Business (Metodologi Penelitian untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat. Hal 116-117

Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods for business Edisi I and 2*. Jakarta: Salemba Empat. Hal

Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama

Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi.* cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara. Hal 6

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara. Hal 5

Siti Kurnia Rahayu, dan Ely Suhayati. 2010. *Auditing: Konsep Dasar dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Hal 2

Subiyanto. 2014. *Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja KPP Pratama Boyolali Untuk Perencanaan Strategi Pelayanan Kepada Wajib Pajak.* Boyolali.

Sugiarto, Siagian, D., Sunaryanto, L., & Oetomo, D. (*2003*). *Teknik Sampling*. Jakarta: PT. Gramedia *Pustaka* Utama. Hal 2

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. Hal 169

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta. Hal 230

Supriyati. 2011. *Belajar Akuntansi Dasar*. Bandung: LABKAT PRESS. Hal 31

Surat Edaran Pajak Nomor SE - 10/PJ/2010 Tentang *Target Rasio Kepatuhan SPT Thaunan Pajak Penghasilan Pertambahan Nilai Pada Tahun 2010*. Direktorat Jenderal Pajak.

Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kulitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret. Hal 82

Swastika. 2005. *Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Pelanggan*. Surabaya. Hal 3

Syaiful, F. Prihadi. 2004. *Assessment Centre: Identifikasi, pengukuran dan. Pengembangan Kompetensi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Hal 92-94

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia. Hal 219

Tjiptono, Fandi. 2012. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.* Yogyakarta: ANDI. Hal 157

Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat. Hal 303

Wibowo. 2013. *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hal 110

Wulan, Sepvita Sari dan Ni Ketut Rasmini. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan dan Kompetensi Pegawai Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi*. ISSN: 2302-8556. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol.18.3. Maret (2017): 2000-2027.

Yang dan Miller. 2008. (http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1540-5850-d01-231/abstract;jsessionid=DE7A2087CA8AABB50BB140BD402FE5A1D.f03t01).