

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta , Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Harinurdin, Erwin. 2009. *Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol 16 No. 2 Hal. 96 - 104, Mei-Agustus 2009.
- Hartono. 2008. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jateng Cabang Purworejo. Jurnal Daya Saing
- Innarsana, Wyda Sytha. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surakarta Tahun 2011*. Skripsi. Surakarta : FKIP Universitas Sebelas Maret.
- Indriantoro,Nur dan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*. PT BPFY Yogyakarta, Yogyakarta.
- Kiswanto, dan M. Wahyuddin. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat UPPD DIPENDA Propinsi Jateng Kabupaten Sragen*. Jurnal Daya Saing.
- Kaihatu, Thomas Stefanus. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.10, No. 1, Maret 2008: 66-83
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 187/KMK.01/2010 tentang Standar Prosedur Operasi (*Standard Operating Procedure*) Layanan Unggulan Kementerian Keuangan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tahun 2004 tentang Pedoman

Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 563/KMK.03/2003 tentang Penunjukan Bendaharawan Pemerintah dan Kantor Perbendaharaan dan Kas Negara untuk Memungut, Menyetor, dan Melaporkan Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah Beserta Tata Cara Pemungutan, Penyetoran, dan Pelaporannya

Karepesina, Made. 2007. *Pengaruh Motivasi Kerja Aparat terhadap Kualitas Layanan Civil (studi mengenai pelayanan Kartu Tanda Penduduk di dua kecamatan Kabupaten Halmahera Barat Provinsi Maluku Utara)*. Program Pasca Sarjana – Universitas Padjajaran Bandung.

Latifah, Amalia Sari. 2011. *Laporan Kuliah Magang Kerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta*. Surakarta : Fakultas Ekonomi – Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Mahanani, Sonya. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)*. Skripsi. Semarang : Fakultas Ekonomi Univesitas Diponegoro.

Mujiati. 2008. *Perpajakan (Buku 1)*. Muhammadiyah University Press, Surakarta.

Mulyanto. 2009. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Kota Surakarta*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 10, No. 1, Juni 2009

Noer, Ahmad dan Sugito. 2011. *Statistika Lanjutan Edisi Pertama*. BPFE-Yogyakarta : Yogyakarta.

Nugroho, M. Andi Setijo dan Sumadi. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak : Studi pada Objek Pajak Penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Satu*. Sinergi, Kajian Bisnis dan Manajemen. Edisi Khusus on Marketing hal. 59-72.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per- 43/PJ/2011 Tentang Penentuan Subjek Pajak Dalam Negeri dan Subjek Pajak Luar negeri.

- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis* : Salemba Empat, Jakarta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis. Vol. 4 No. 2 Hal. 214 - 219, Juli 2009.
- Suratno, F.G Sri dan Nursya'bani Purnama .2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua*. Sinergi, Kajian Bisnis dan Manajemen. Vol 7 No. 1 Hal. 69-87.
- Rahmulyono, Anjar. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman*. Skripsi.Yogyakarta : Program Studi Manajemen – UII.
- Transtrianingzah, Fia. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo*. Skripsi. Surakarta : Program Sru di Manajemen Syariah – Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Baru*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Undang-Undang Perpajakan No. 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- www.antarajawabarat.com/lihat/berita/33960/kewajiban-pemotongan-pph-pasal-21-oleh-wajib-pajak diakses pada tanggal 18 Maret 2012 pukul 09.17 WIB.
- www.pajak.go.id diakses pada tanggal 5 Desember 2011 pukul 20.37 WIB.
- Yuliana. 2011. *Analisis Pengaruh Keandalan Dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota*. Tugas Akhir : Program Studi Statistika – Universitas Sumatera Utara.