

DAFTAR PUSTAKA

Boediono, B. 2000. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT RINEKA
CIPTA.

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81
Tahun.1993 tentang kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia.

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: ANDI.

Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Pandiangan, Liberti. 2005. *Blue Print Kebijakan Pajak Menuju Indonesia
Sejahtera*. (Volume 4, Mei, 16-20).

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 1/PM.3/2007
tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak.

Rahayu, Siti Kurnia, 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek
Formal*. Edisi pertama, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Republik Indonesia, Pasal 1, angka 11 Undang-Undang Nomer 28 Tahun
2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang
Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan.

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang
Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983
Tentang Pajak Penghasilan.

Sony Devano & Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan : Konsep, Teori dan
Isu*. Jakarta: Prenada Medio Grup.

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

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei.

Zeithaml, V.A., Bitner, M. J. dan Gremler, D. D. (2009). *Service Marketing integrating customer focus across the firm* (5th ed.) New York: McGraw-Hill.

Akses Internet :

<https://www.seputaranpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html> di akses pada tanggal 13 Agustus 2020, 09:22 WIB

<https://www.cermati.com/artikel/pengertian-pajak-fungsi-dan-jenis-jenisnya>. di akses pada tanggal 13 Agustus 2020 09:46 WIB

<https://www.pajak.go.id/> di akses pada tanggal 14 Agustus 2020, 20.54 WIB