

DAFTAR PUSTAKA

- Alsajjan, Bander A. 2014. Service Quality In The Public Service. *International Journal Of Management And Marketing Research*. Volume 3: Number 1. 2010
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik. 2016. "Realisasi Penerimaan Negara (Milyar Rupiah), 2007-2015." Diakses pada tanggal 9 Agustus 2016 dari <http://www.bps.go.id/>.
- Bungin, B. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu – ilmu Sosial Lainnya*. Edisi Kedua. Jakarta: Kencana.
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada
- Effendi, Lutfi. 2010. *Pokok – Pokok Hukum Pajak*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar. 2001. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kana, Any Agus. 2001. Mass Customization Sebuah Alternatif Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Kompak*, STIE YO, Yogyakarta, No. 3, September, hlm. 337-358
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Komala, Kirana Cipta. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)*. Skripsi tidak diterbitkan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.

- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran jasa edisi 2*. Jakarta. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta. Salemba Empat.
- Mahmudah, Aprilia Nailul. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tax Center Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Penelitian Pada Tax Center Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang)*. Skripsi tidak diterbitkan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Naik, Krishna. 2010. Service Quality (ServQual) And Its Effect On Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal Of Social Sciences*. Volume 16: Number 2. 2010
- Narbuko, Cholid dan H. Abu Achmadi. 2007. *Metodologi Penelitian: memberi bekal teoretis pada mahasiswa tentang metodologi penelitian serta diharapkan dapat melaksanakan penelitian dengan langkah-langkah yang benar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moch. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Neuman, W. Lawrence. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Edisi 7. Penerjemah: Edina T. Sofia. Jakarta: PT. Indeks.
- Pasolong, Harbai. 2007. *Pembangunan Sumber Daya Manusia: Perspektif Administrasi Publik*, Jurnal Administrasi Negara STIA-LAN.
- Permatasari, Anisha Charisma. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara)*. Skripsi tidak diterbitkan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Pratama, Febrian Karunia. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-SPT Masa PPN (Studi Pada Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)*. Skripsi tidak diterbitkan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Ramseook. 2010. Service Quality In The Public Service. *International Journal Of Management And Marketing Research*. Volume 3: Number 1. 2010
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rochaety, E. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Rosyadi, sufyan. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor*

(Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Keliling Kota Malang). Skripsi tidak diterbitkan. Malang: Universitas Brawijaya.

Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung; PT. Refika Aditama.

Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Refika Aditama.

Singarimbun, Masri dan Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.

Singarimbun, Masri dan Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.

Siregar, S. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.

Siregar, S. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17*. Jakarta : Bumi Aksara

Suandy, Erly. 2014. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

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

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE-84/PJ/2011 tentang *Pelayanan prima*.

Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran : Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. 2004. *Marketing Scales*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

UU Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

Usman, H. dan Akbar, P.S. 2008. *Pengantar Statistika* ed.2. Jakarta : Bumi Aksara

Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.