

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang, Prastyo, Lina, Miftahul, Jannah. 2008. *Metodologi Penelitian*. Bandung. Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI)
- Boediono B. 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*, PT Rineka Cipta
- Creswell, John W. 2002. *Desain Penelitian*. Jakarta:KIK Press
- Halim, Bawono, Dara. 2014. *Perpajakan : konsep, aplikasi, contoh, dan studi kasus*. Jakarta: Salemba Empat
- Hamid, Abdul et al. "Buku Panduan Penulisan Skripsi". Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah. 2010
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herry Purwono, "Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak", Penerbit Erlangga : Jakarta. 2010
- Irna Febriyanti. 2013. "Pengaruh Kewajiban Kepemilikan NPWP, Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak".
- Mardiasmo. 2009. *PERPAJAKAN: Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta: ANDI
- Moh. Nazir, 2003, *Metode Penelitian*, Jakarta. Ghalia
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasucha, Chaizi. 2005. *Reformasi Administrasi Publik Teori dan Praktik*, Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Neuman, Lawrence. 2000. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston. Pearson Education.
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta : Granit.
- Pandiangan, Liberty. 2007. *Modernisasi dan reformasi Pelayanan Perpajakan berdasarkan UU terbaru*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan Pedoman Praktisi bagi Wajib Pajak di Indonesia*, Jakarta : Erlangga

- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: konsep & aspek formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti, 2005, *Perpajakan : Teori dan Kasus (jilid I)*. Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Riduwan. 2004. *MetodedanTeknikMenyusunTesis*. Bandung :Alfabeta.Retno
- Simanjuntak, T.H. dan I. Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Siti kurnia rahayu, ely suhayati. 2010. *Perpajakan: teori dan teknis perhitungan*. Yogyakarta: graha ilmu
- Soemitro, Rochmat, 2007. *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pendapatan*. Bandung. PT. Eresco
- Sugiyono.2009. "*MetodePenelitianKuantitatifKualitatifdan R&D*".Bandung :Alfabeta.
- Sujarweni, V.W. 2014. *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: PT. Bustaka Baru
- Sutedi Adrian, 2008. *Hukum Pajak dan Retribusi Daerah*. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Undang-undang Nomor 16 tahun 2009 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*
- Usman, H. dan Purnomo, S,A. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik ndonesia Nomor 62/PMK.01/2009 tentang *Organisasidan Tata Kerja Instansi Direktorat Pajak*
- Waluyo. 2003. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: SalembaEmpat
- Zeithalm, Parasuraman, Berry, 1990. "Delivering Quality Service", New York : The Free Press (Lihat Juga Subhash et al., 2000, *International Journal Of Retail and Distribution Management*)

Dokumen

Chandra, Hesti. 2013. Pengaruh Kepuasan Atas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.

LAN. (2009). Standar Pelayanan Publik. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara (LAN).

Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 167/PMK.01/2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Istansi Direktorat Jenderal Pajak

Triwibawa, Ajisantosa. 2012. "Analisis Kepuasan Wajib Pajak Ditinjau Dari Pelayanan Kerja Karyawan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman". Universitas Negeri Yogyakarta.

Internet

Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Kementerian Keuangan. 2015. *Surat keberatan, KP2KP, penyampaian* <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/> (Diakses tanggal 10 Mei 2015)

Profil Kabupaten Lumajang. Peta Kabupaten Lumajang. 2016. <http://lumajangkab.go.id/index.php> (Diakses tanggal 31 Mei 2016)

Profil KP2KP Lumajang. 2015. <http://www.pajak.go.id/blog-entry/kp2kplumajang/profil-kp2kp-lumajang> (Diakses Tanggal 7 September 2015)

Website Direktorat Jenderal Pajak. 2015. *Data Nasional Untuk Optimalisasi Penerimaan Pajak*. www.pajak.go.id (Diakses tanggal 30 September 2015)

Website Direktorat Jenderal Pajak. 2015. *Mari Pahami Fungsi Pajak*. <http://www.pajak.go.id/content/mari-pahami-fungsi-pajak>. (Diakses Tanggal 5 Ocktober 2015)

Bustan Ramli, *Pajak sebagai Penerimaan Strategis terhadap Pendapatan Negara* [online], <http://pde.bone.go.id>, (Diakses tanggal 7 Ocktober 2015)