

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi Priyatno, 2008, *Mandiri Belajar SPSS - Bagi Mahasiswa dan Umum*, Yogyakarta: MediaKom
- Erly Suandy, 2005, *Perencanaan Pajak*, Jakarta: Salemba Empat
- Fandy Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, Edisi 3, Yogyakarta: Penerbit ANDI
- J Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan - Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Penerbit Rineka CIPTA.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Kotler, Philip, 2004, *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium-Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia
- Lena Ellitan dan Lina Anatan, 2007, *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Praktis*, Bandung: Alfabeta
- Liberti Pandiangan, 2008, *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*, Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo
- Mardiasmo, 2003, *Perpajakan*, Yogyakarta: ANDI
- Masri Singarimbun dan, Sofian Effendi, 1998, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta:LP3ES
- Ratminto dan, Atik Septi Winarsih, Cetakan ketiga 2006, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapat Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Riduwan, 2005, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Peneliti Pemula*, Bandung: Alfabeta

Siti Resmi, 2003, *Perpajakan Teori dan Kasus*, Satu, Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Waluyo, 2007, *Perpajakan Indonesia*, Dua, Jakarta: Salemba Empat

Waluyo, dan Wirawan B. Ilyas. 2003, *Perpajakan Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat

Yazid, 1999, *Pemasaran jasa Konsep dan Implementasi*, Yogyakarta: PT Surya Sarana Utama

<http://www.hukumonline.com>

<http://www.itjen/depkeu.go.id>

<http://www.kppmb.depkeu.go.id/modernisasi.html>

<http://www.tempointeraktif.com>