

DAFTAR REFERENSI

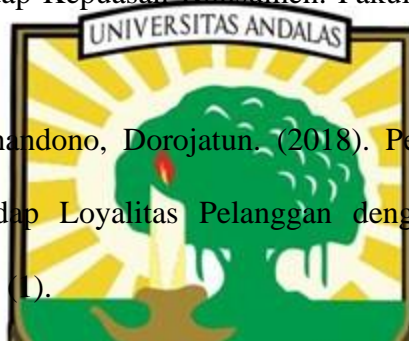
Direktorat Jendral Pajak. 15 November 2011. Surat Edaran Nomor SE-84/PJ/2011. Tentang *Pelayanan Prima*.

DJP. (2021). PPh Pasal 22,23. Di akses pada www.pajak.go.id pada tanggal 30 September 2021.

DJP. (2021). Pajak. Di akses pada www.pajak.go.id pada tanggal 07 Oktober 2021.

DJP. (2014). Jenis Pajak Pusat. Di akses pada www.pajak.go.id pada tanggal 14 Oktober 2021.

Fariduddin Amin, Muhammad. (2008). Skripsi: Kualitas Layanan Prima (Service Excellence) dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Malang.



Firmansyah, David., dan Prihandono, Dorajatun. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan. *Jurnal Analisis Manajemen Unnes*. Vol. (1).

Ibrahim, Amin. (2019). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Di akses pada [litbang.kemendes.co.id](http://litbang.kemendes.go.id) pada tanggal 13 Oktober 2021

Ilyas, Wirawan B dan Burton, Richard. (2013). *Hukum Pajak: Teori, Analisis, dan Perkembangannya Edisi 6*. Jakarta: Salembang Empat.

Jomeria, L., dan Dewantoro, D. (2019). Pengaruh Service Excelent terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Airlangga*. Vol. (29), No. (1). Hal 15-24.

Kabupaten Karo. 2016. *Peraturan Daerah Kabupaten Karo Nomor 5 Tahun 2016 tentang Perangkat daerah Kabupaten Karo*. Pemerintah Kabupaten Karo: Karo.

Kabupaten Karo. 2016. *Peraturan Bupati Nomor 40 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok Fungsi dan Uraian Tugas Badan Daerah Kabupaten Karo*. Pemerintah Kabupaten Karo: Karo.

Kamal Fahmi. (2017). Penerapan Pelayanan Prima untuk Memenuhi Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala*. Vol. XVII, No. (2).

Kasmir. (2017). Analisis Laporan Keuangan. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Kemenkeu. (2017). Part 3 Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Di akses pada <https://klc.kemkeu.go.id> pada tanggal 15 November 2021.

Kertajaya, Hermawan. (2006). Marketing Klasik Indonesia. Bandung: Mizan

Kotler, P. and Keller, K.L. (2012). Marketing Management. 14th Edition, Pearson Education.

Kotler dan Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga

Maddy, Khairul. (2009). Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Jakarta: Chama

Digit

Nasution, M. N. (2010). Manajemen Mutu Terpadu Edisi 2. Bogor: Ghalia Indonesia

Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal*. Vol. (1), No. (2). Hal. 19-23.

Nurmantu, Safri. (2005). Pengantar Perpajakan Edisi Ketiga. Jakarta: Granit.

Pamekas Meki. (2021). Pelayanan Prima. Penerbit Lakesiha.

Rahayu, Siti Kunia. (2017). Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal). Bandung: Rekayasa Sains.

Rahayu, Siti Kurnia. (2010). Perpajakan Indonesia (Konsep dan Aspek Formal). Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rangkuti, F. (2016). Teknik membedah kasus bisnis Analisis SWOT.

Republik Indonesia. 2009. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.



Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009. Jakarta: Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antar Pemerintah Pusat dan pemerintah Daerah.

Republik Indonesia. 2008. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah.

Republik Indonesia. 2014. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Republik Indonesia. 2016. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.

Republik Indonesia. 2016. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Sinambela, Lijan Poltak. (2010). Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Jakarta: Bumi Aksara.

Suminar, R., & Apriliawati, M. (2018). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. Jurnal Sekretari Universitas Pamulang, 4(2), 25.

Tjiptono, Fandy. (2017). Pemasaran Strategik Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi, 2017.

Yamit, Zulian. (2015). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa Cetakan Pertama: Yogyakarta: Ekonisia.

