

## DAFTAR PUSTAKA

- Arum, Harjanti Puspa. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi UNDIP
- Aryobimo, Putut Tri. 2012. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Jurnal Akuntansi UNDIP, vol.1 no. 2, hal. 1-12
- Boutler, et. al . 2010. *The Art of HRD, People and Competencies*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer
- Brotodihardjo, R. Santoso. 2008. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung : PT Refika Aditama
- Fathoni, M. Khoiru Rusydi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu*. Jurnal Aplikasi Manajemen, FE UNBRAW, vol. 9 no. 3, hal. 990-999
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. BP Undip. Semarang.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006, Tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah Mengimplementasikan Organisasi Modern.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler, Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Pearson Education Inc, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2008. *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: ANDI
- Mowen JC dan M Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Erlangga

- Nurjanah, Khairul Nasri. 2012. *Pengaruh Kompetensi Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru*. Jurnal FISIP Universitas Riau
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., and Berry, L. L., 1990, "*Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation* " New York: The Fress Press.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 246/PMK.01/2011 tentang Mekanisme Penetapan Jabatan dan Peringkat Pelaksana di Lingkungan Kementerian Keuangan
- Priyatno, Duwi. 2012. *Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi
- Rasyid, dkk. 2010. Pengaruh Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Wujud Fisik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga, Jurnal Akuntansi, FE Universitas Jendral Sudirman
- Republik Indonesia, 2006. *Undang-undang Nomor 98/KMK.01/2006 tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak yang Mengimplementasikan Organisasi Modern*. Menteri Keuangan
- Rosinta, Aryani Dwi. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, FISIP UI, vol. 17 no. 2, hal. 114-126.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto. 2008. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern, Buku 2*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sumadi, M. Andi Setijo Nugroho. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi pada Obyek Pajak Penghasilan Di KPP Yogyakarta Satu*. Jurnal Kajian Bisnis dan Manajemen, Edisi Khusus on Marketing Hal. 59 – 72.
- Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE - 09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jendral Pajak

Susunan Dalam Satu Naskah Undang-Undang Perpajakan Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009. Jakarta: Direktorat Penyuluhan Pelayanan dan Humas

Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia, Buku 1*. Jakarta : Salemba Empat