

DAFTAR PUSTAKA

- Anissa, Nina. (2008). Pengaruh Persepsi Peran *Account Representative* Pada Tingkat Kepuasan Wajib Pajak. Karya Akhir Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Desember 2008.
- Ardananto, Bagiyo, “Profesionalisme Petugas Pajak Dalam Memberikan Pelayanan Restitusi dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak”. Tesis S2 Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia, 2003.
- Boediono, Drs. “*Pelayanan Prima Perpajakan*”, Jakarta: Kawula Indonesia, Prayitno (2003:1)
- Campbell, Dennis. 1990. Self-Esteem and The Clarity of The Self-Concept. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(3): 538-549.
- Campbell, Dennis. 1993. Non Financial Performance Measures and Promotion Based Incentives. *Journal of Accounting Research* 46(2): 297-332.
- Chenhall, RH. & Morris, D. 1986. *The Impact of Structure, Environment, and Interdependence on Perceived Usefulness of Management Accounting Systems. The Accounting Review*, Vol.61, pp.16-35.
- Cocca, P & Alberti, M. 2010. A Framework to Assess Performance Measurement System in SMEs. *International Journal of Productivity and Performance Management*, vol 59 (2) : 186-200.
- Cooper, Donald R and C. William Emory. 1996. Metode Penelitian Bisnis. Jakarta: Erlangga.
- Dwi P.A. Pengaruh *Pelaksanaan Self Assesment System, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*”, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2008.
- Fitrinawati, Ega dan Aan Almaidah. “*Peran Account Reprsentative Mendukung Pelayanan Prima*”, Majalah Berita Pajak, 15 Januari 2006.
- Ghozali, Imam. 2007. Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program SPSS. Badan Semarang. Penerbit UNDIP.

- Hair, J.F., Black, William C. Babin, Barry J. Anderson, Rolph E. Tatham, & Ronald L. 2006. *Multivariate Data Analysis*. Sixth Edition. Prentice Hal. International, Inc.
- J. Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menai Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Latifah, Iip. *Analisis Pengukuran Kinerja AR Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Perusahaan Masuk Bursa*”, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2008.
- Marsudi, Saring. “*Layanan dan Bimbingan*”, Muhammadiyah University Press, Surakarta, 2004.
- M. Situmorang, Viktor dan Jusuf Juhir. “*Aspek Hukum Pengawasan Melekat dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*”. PT Rineka Cipta, Jakarta, 1994.
- Nunnally, J.C. 1978. *Psychometric Theory*. New York, Mc Graw-Hill.
- Parasuraman; Valarie; Leonard. (1988). *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.
- Pandiangan, Liberty. “*Penyakit Pajak Bernama Psycotax*”, Berita Pajak No 151736. Tanggal 15 Juni 2005..
- Patria, Rangga. “*Tesis: Analisis Pengaruh Implementasi Kebijakan Pembentukan Kinerja AR Terhadap Kepuasan Petugas Pajak Lainnya Pada KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo*”, Magister UI, 2010.
- Prabowo, Harry. “*Reformasi Demi Kebaikan Wajib Pajak*”, Berita Pajak, Maret 2006.
- Prayitno dan Erman Amti, “*Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*”, Rineka Cipta, Jakarta, 2004.
- Rahmianto, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Lembaga Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*”. *Jurnal Akuntansi* Vol.3, Maret 2003.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. (2014). *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Ed.7. Jakarta: Salemba Empat.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.

- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJP sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK.01/2008 Tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 Tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.
- Republik Indonesia. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-79/PJ/2010 tentang *Standard Operating Procedure (SOP)* Layanan Unggulan Bidang Perpajakan
- Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 yang telah diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2008 tentang Perubahan ke empat atas Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Santoso, Singgih. “*Buku Latihan SPSS Statistik Multivariabel*”, Gramedia, Jakarta, 2004.
- Sartika, “Skripsi: Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Pelayanan dan Pengawasan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajaknya”. UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2008.
- Siagian, Sondang P. “*Filsafat Administrasi*”, Haji Mas Agung, Jakarta, 1990.
- Siregar, Sarsin. (2007). Reformasi Birokrasi, DEPKEU Luncurkan 8 Program Pelayanan Unggulan. 8 November. 2007
- Suzandry, Dedy. “*Kami Sangat Terbantu dengan Adanya AR*”, Majalah Keuangan, September, 2008
- Suryadi, “*Jurnal Keuangan: Model Hubungan Klausal Kesadaran, Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak*”, 2006.
- Sonnentag; Michael. (2001). *Performance Concepts and Performance Theory. Psychological Management of Individual Performance*: John Wiley & Sons, Ltd.
- Solikhin, Skripsi: “*Pengaruh Sosialisasi, Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak*”, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2007.
- Tjahjono dan Husein. 2005. Perpajakan. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Wellyando, Ricky. *“Evaluasi Kinerja Pelayanan Account Representative Terhadap Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Modern di Lingkungan Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jakarta Khusus”*, STAN, Tangerang, 2006.

Winardi, *“Manajer dan Manajemen”*. Citra Aditya Bakti, Bandung 2000