

DAFTAR PUSTAKA

- Chaizi, Nasucha.(2004). *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi*.Grasindo.Jakarta.
- Erly Suandy.(2005). *Perencanaan Pajak*.Penerbit Salemba Empat.Jakarta.
- Liberti Pandiangan.(2008). *Perpajakan*.Penerbit ANDI.Yogjakarta.
- Waluyo.(2007).*Perpajakan Indonesia*,Dua,Jakarta: Salemba Empat.
- Soemitro, Rochmat (2009). *Asas dan Dasar Perpajakan 2*, Penerbit PT. Eresco, Bandung.
- Boediono B. (2003). *Pelayanan prima Perpajakan*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*, Edisi Kesepuluh, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Hartono, Jogiyanto. (2004). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Sony Devano.(2006).*Perpajakan Konsep, Teori & Isu*. Penerbit Kencana Prenada Media Group : Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006. Account Representative Pada KPP Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern.
- Lawrence H. Summer, JohannesF. Linn, Shankar N. Acharya. (1991). *Lesson of Tax Reform*, Washington, D.C., U.S.A: World Bank Publication.
- Safri, Nurmantu. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.
- Undang Undang Pajak No.28 Tahun 2007.

Internet

Rusman,M.(2011).Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Pelayanan. Diakses melalui <http://www.rusmanmalili.com/MENINGKATKAN-KEPATUHAN-WAJIB-PAJAK-MELALUI-KUALITAS-PELAYANAN.html> pada tanggal 19 MARET 2011.

Indra Sufian (2011). Pengertian Pelayanan. *Mimpi Kemerdekaan*, 12 September 2007 diakses melalui <http://indrasufian.wordpress.com/2007/09/12/pengertian-pelayanan/> pada tanggal 19 Maret 2011.

Gunawan Setiyaji (2011). Reformasi Perpajakan. *Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan Indonesia*, 3 Oktober 2010 diakses melalui <http://iiangzceiidifa.wordpress.com/2010/10/03/reformasi-perpajakan/> pada tanggal 19 Maret 2011.

Repository UPI (2011). Keputusan Menteri Keuangan Nomor 195/KMK.03/2007 diakses melalui http://repository.upi.edu/operator/upload/s_pea_0607805_chapter4.pdf pada tanggal 12 juni 2011.