

## DAFTAR PUSTAKA

- Prof. Mardiasmo. 2009. Perpajakan Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Prof. Dr. H. Mohammad Zain, Ak, & Diana Sari, S.E.,M.Si.,Ak. 2008. Perpajakan Lanjutan
- Waluyo. 2007. Perpajakan Indonesia. Buku 1. Jakarta: penerbit Salemba empat.
- Uwon gustiawan S. 2007. Pedoman praktis Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sony Devano SE., M.Ak., Ak. & Siti Karunia rahayu, SE., AK. 2006. Perpajakan Konsep, Teori & Isu. Jakarta: Kencana.
- Peraturan direktur Jenderal Pajak Nomor 6/PJ/2009 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara elektronik.
- Peraturan Menteri keuangan Nomor 152/PMK/2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007 tentang Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan, serta Tata Cara Pengambilan, Pengisian, Penandatanganan, dan Penyampaian Surat Pemberitahuan.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 1/PJ/2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ/2009 Tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-383/PJ/2002 Tentang Tata Cara Pembayaran Setoran Pajak Melalui Sistem Pembayaran On-Line dan penyampaian Surat Pemberitahuan Dalam Bentuk Digital.
- Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan Umum dan tata cara Perpajakan.
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi 12-Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. INDEKS kelompok Gramedia.
- Zeithaml, Valerie A, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. 2009. Service Marketing; Integrating Customer Focus Across the Firm. Fifth Edition. New York: McGraw-Hill.
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. 2005. Srvce. Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Rangkuti, Freddy. 2006. Measuring Customer Satisfaction. Cetakan ke-3. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Engel, J.f., et. Al. 1990. Customer Behavior. 6<sup>th</sup> ed. Chicago: The Dryden Press.

Sugiyono. 2009. Metodologi Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.

Kapaln, Robert M & Dennis P. Saccuzzo. 1993. Phsyiological Testing Principles, Application and Issues. California: Brooks/Cole Publishing Company Pacific Grove.

Jalaluddin Rakhmat. 2007. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung: PT> REmaja Indonesia.

Riduwan, Drs. M.BA & engkos Achmad Kuncoro, S.E., M.M. 2007. Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis). Bandung: Alfabeta.

Nenny Sukmarini. 2010. Pengaruh Penerapan SPT Digital Terhadap Efektifitas Pemrosesan Data Perpajakan menurut Persepsi Wajib Pajak, Skripsi yang tidak dipublikasikan, Bandung: FEUNPAD.

Hotmauli Situmorang. 2010. Pengaruh Pelayanan Account Representative Terhadap Kepatuhan Pajak. Skripsi yang tidak dipublikasikan, Bandung: FEUKM.

Direktorat Jenderal Pajak. [www.infopajak.com](http://www.infopajak.com)

Direktorat Jenderal Pajak. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

[www.pajakonline.com](http://www.pajakonline.com)