

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2000). *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta:Jakarta
- Barbosa,dkk. (2012). *A literature review to explore the link between treatment satisfaction and adherence, compliance, and persistence*.Dovepress Journal, patience preference and adherence.
- Belkaoui, A.R. (2004). *Relationship between Tax Compliance Internationally and Selected Determinants of Tax Morale*.Journal of International Accounting, Auditing & Taxation, 13, 135-143.
- Dann and Dann. (2007). *Competitive Marketing Strategy*. Australia: Pearson Prentice Hall.
- Direktorat Jenderal Pajak.“Sekilas Modernisasi Administrasi Perpajakan”. 15 Desember 2012. www.reform.depkeu.go.id/data/news/file/djp.doc
- Carmelita, Dwi Puput. (2009). *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi: Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha, Bandung (tidak dipublikasikan)
- Chandler, Ralph C, and Plano, Jack C. (1982). *Public Administration Dictionary*. New York: John Wiley & Sons.
- Chandra, Hesti. (2010). *Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Malang Jawa Timur*. diakses dari <http://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/viewFile/545/488> pada tanggal 19 Desember 2013
- Friska, Donna. (2008). *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. Skripsi: Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha, Bandung (tidak dipublikasikan)

- Gillis, Malcolm. (1987). *Tax Reform in Developing Countries*. London: Duke University Press
- Gunadi. (2004). *Reformasi Administrasi Perpajakan dalam Rangka Kontribusi Menuju Good Governance*. Pidato pengukuhan Guru besar Perpajakan. FISIP. Jakarta: Universitas Indonesia
- Hartanto, Bobby. (2011). *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Pemeriksaan Perpajakan dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib pajak dalam Menjalankan Kewajiban Perpajakan*. Skripsi: Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha, Bandung (tidak dipublikasikan)
- Jogiyanto, Hartono. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, edisi Revisi 2007, BPFE:Yogyakarta
- Keputusan Menteri Apatur Negara KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu)*. Yogyakarta: Gave Media
- Kurtz, David L. (2010) *Principle of Contemporary Marketing*.14th Edition. China: South Western.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Suhendra. (2010). "Kepatuhan Wajib Pajak Capai 20,94%, Akibat Sunset Policy". Diakses dari <http://finance.detik.com/read/2010/01/04/172139/1271507/4/kepatuhan-wajib-pajak-capai-5094-akibat-sunset-policy> pada tanggal 19 desember 2013.
- Summer, Lawrence H., Johanes F. Linn, Shankar N. Acharya.(1991). *Lesson of Tax Reform*. Washington: World Bank Publication.
- Lucas, Robert W. (2012). *Customer Service: Skills For Success.Fifth Edition* (New York: McGraw-Hill Companies

- Marjorie E, Kornhauser. (2007). *Normative and Cognitive Aspects of Tax Compliance: Literature Review and Recommendations for the IRS Regarding Individual Taxpayers*. access from http://taxprof.typepad.com/taxprof_blog/files/Kornhauser.pdf on december 19th,2013.
- Maria, Steffi. (2010). *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus pada KPP Pratama Bojonegara*. Skripsi: Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha, Bandung (tidak dipublikasikan)
- Nasucha, Chaizi. (2004). *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Novelia,Kiki. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak*.Diakses dari <http://www.lontar.ui.ac.id/file?file=digital/124052SK%20011%2009%20Nov%20p%20%20Pengaruh%20kualitas-Literatur.Pdf> pada tanggal 22 Desember 2013
- Resmi, Siti. (2011). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi Enam.Yogyakarta: Penerbit Salemba Empat
- Simamora, Patar. (2006). *Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor)*.Tesis.Jakarta: Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Universitas Indonesia
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Sunjoyo,dkk . (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suryanto. (2012). "Pajak sumbang 78,64 persen pendapatan negara". Diakses dari <http://www.antaraneews.com/berita/324540/pajak-sumbang-7864persen-pendapatan-negara> pada tanggal 19 Desember 2013
- Tjiptono, Fandi. (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia

Tse, D.K & Wilton, P.C. (1988). *Model of Consumer Satisfaction Formation: i An Extension*. Journal of Marketing Research

Oliver, R.L. (1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. Journal of Consumer Research.

Oneclick, Rudst. (2013). *Teori Kepuasan pelanggan*. Diakses dari http://rudtsoneclick.blogspot.com/2013/05/teorikepuasanpelanggan_21.html pada tanggal 21 Desember 2013

Pandiangan, Liberty. (2007). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*, Edisi Sepuluh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.