

DAFTAR REFERENSI

- AC Nielsen. 2005. *Wajib Pajak Puas. TEMPO Interaktif*. <http://memobisnis.tempointeraktif.com/hg/ekbis/2005/09/27/brk,20050927-67125,id.htm>.
Selasa, 27 September 2005
- Boediono. *Pelayanan Prima*. 1999. Jakarta: Kawula Indonesia.
- Cummings, Vazquez dan McKee. 2001. *Cross Cultural Comparisons of Tax Compliance Behavior*. Georgia State University Atlanta Georgia.
- Dajan, Anto. 1986. *Pengantar Metode Statistik Jilid II*. Jakarta: Penerbit LP3ES.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Detik Finance. *Sunset Policy Dalam Konteks Perpajakan Indonesia*
<http://www.detikfinance.com/read/2009/01/09/153420/1065809/9/sunset-policy-dalam-konteks-perpajakan-indonesia>
- Faisal, Gatot S.M. 2009. *How To Be A Smarter Taxpayer*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Gujarati, Damodar N. 2003. *Basic Econometrics Fourth Edition*. McGraw Hill.
- Hyun, Jin Kwon. 2005. *Tax Compliance in Korea and Japan: Why are they different?* Departemen of Economics Ajou University Suwon, South Korea.
- Ismail, Tjip. 2004. *Menyibak Fenomena Pajak di Belahan Dunia*. Jakarta: Yarsif Watampone
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2002. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Kanwil DJP Wajib Pajak Besar. *Annual Report 2004*.
- KPP Pratama Jakarta Gambir Empat. *Profil Kantor 2009*
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation dan Control*. New Jersey: Prentice Hall Inc.

- Musgrave, Richard A. 1993. *Public Finance in Theory and Practice*, Fifth Edition. USA: McGraw-Hill Book Company.
- Nasucha, Chaizi. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Parasuraman, A, Zeithaml Valarie A, dan Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception dan Expectation*. New York: The Free Press.
- Purnomo, Hadi. 2004. *Reformasi Administrasi Perpajakan*. Dalam Heru Subyantoro dan Singgih Riphath. *Kebijakan Fiskal: Pemikiran, Konsep, dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Rangkuti, F. 2004. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- _____.2006. *Measuring Customer Satifaction*. Cetakan ketiga. PT Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Rosen, Harvey S/Gayer Ted. 2008. *Public Finance*. Eighth edition.USA: McGraw-Hill Book Company
- Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.
- Republik Indonesia, *Instruksi Presiden No.1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat*.
- Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*

- Santoso, Singgih. 2007. *Structural Equation Modelling Konsep dan Aplikasi dengan AMOS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Subiyantoro, Heru dan Singgih Riphath. 2004. *Kebijakan Fiskal Pemikiran, Konsep, dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Sigiyanto. 2003. *Kebijakan Publik – Administrasi Publik – Analisis Kebijakan Publik*. Bahan kuliah.
- Sevilla, et.al.1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-37/PJ/2007 Tanggal 14 Agustus 2007 tentang Percepatan Jangka Waktu Penyelesaian Layanan Unggulan Direktorat Jenderal Pajak
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-19/PJ/2008 tanggal 25 Maret 2008 Tentang Petunjuk Pengukuran Kinerja Pelayanan Unit Kerja Direktorat Jenderal Pajak
- Subiyantoro, Heru dan Singgih Riphath. 2004. *Kebijakan Fiskal Pemikiran, Konsep, dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas
- Suliyanto. 2005. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset
- Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suharto, Edi. 2006. *Analisis Kebijakan Publik Penduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono. F. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta; Andi Offset. 1996
- Tri Atmojo, Yunianto. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>
- Wahana Komputer. 2005. *Pengembangan Analisis Multivariate dengan SPSS 12*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Widodo, Joko. 2008. *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.

Wijanto, Setyo Hari. 2008. *Structural Equation Modelling dengan Lisrel 8.8*. Jakarta: Graha Ilmu.

Yamin, Sofyan dan Heri Kurniawan. 2009. *Structural Equation Modelling Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan Lisrel-PLS*. Jakarta: Salemba Infotek.

