

## DAFTAR PUSTAKA

- Abay, Haftay Desta. 2018. "Assessment of Large Taxpayers' Satisfaction with Tax Service Delivery System: A Study on Ethiopian Large Taxpayers' Office, Ethiopia." *European Journal of Business and Management*, 11.
- Anissa, Nina. 2008. "Pengaruh Persepsi Peran Account Representative Pada Tingkat Kepuasan Wajib Pajak." Karya Akhir, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Awaluddin, Ishak, dan Sulvariany Tamburaka. 2017. "The Effect of Service Quality and Taxpayer Satisfaction on Compliance Payment Tax Motor Vehicles at Office One Roof System in Kendari." *The International Journal of Engineering and Science (IJES)* 6 (11): 10.
- Babakus, Emin, dan Gregory W. Boller. 1992. "An empirical assessment of the SERVQUAL scale." *Journal of Business Research* 24 (3): 253–68.
- Basalamah, Anies Said M., Jefry Harysandy Adi Budiarmo, dan Taufikurrahman. 2017. "Pemisahan Fungsi AR (Account Representative) Untuk Pelayanan Dan Penerimaan Pajak Yang Lebih Baik." *Kajian Ekonomi Dan Keuangan* 20 (1): 19–42. <https://doi.org/10.31685/kek.v20i1.179>.
- Bitner, M.J. 1992. "Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees." *Journal of Marketing* 56: 57–71.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan prima perpajakan*. Rineke Cipta.
- Carman, James M. 1990. "Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions." *Journal of Retailing* 66 (1): 33–55.
- Christensen, AL. 1992. "Evaluation of Tax Services: A Client and Preparer Perspective." *Journal of the American Taxation Association* 60.
- Dina, Zouha Farah, dan Siti Kurnia Rahayu. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kompetensi Pegawai Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak." *Universitas Komputer Indonesia*.
- DJP. 2019. "LAKIN DJP 2018." *Direktorat Jenderal Pajak*.
- Dwi, P.A. 2008. "Pengaruh Pelaksanaan Self Assesment System, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak." Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Gasperz, V. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia: Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grigoroudis, Evangelos, dan Yannis Siskos. 2010. *Customer Satisfaction Evaluation*. Vol. 139. International Series in Operations Research & Management Science. Boston, MA: Springer US. <https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1640-2>.
- Gudono. 2011. *Analisis Data Multivariat*. Gudono, Ph.D., MBA.,.
- Hague, P., dan N. Hague. 2016. *Customer Satisfaction Survey: The customer experience through the customer's eyes*. London: Cogent Publishing Ltd.

- Hasseldine, J, P Hite, S James, dan M Toumi. 2007. "Persuasive communications: Tax compliance enforcement strategies for sole proprietors." *Contemporary Accounting Research* 24.
- Hill, N., G. Roche, dan R. Allen. 2007. *Customer Satisfaction: The customer experience through the customer's eyes*. London: Cogent Publishing Ltd.
- Kasmir. 2005. *Etika Costumer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kemenkeu. 2019. "Ini Capaian APBN 2018," 2019.  
<https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/ini-capaian-apbn-2018/>.
- Khadka, Kabu, dan Soniya Maharjan. 2017. "Customer Satisfaction and Customer Loyalty : Case Trivsel Städtjänster (Trivsel Siivouspalvelut)." <https://core.ac.uk/display/161421179?recSetID=>.
- Kotler, Philip. 1996. *Marketing Management; Analysis, planning, implementation, and control*. 6 ed. New Jersey: Prentice – Hall.
- . 2000. *Marketing Management*. The Millenium Edition. Prentice hall, Inc.
- . 2008. *Manajemen Pemasaran*. 12 ed. Indonesia: Macanan Jaya Cemerlang.
- Latifah, Iip. 2008. "Analisis Pengukuran Kinerja AR terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Perusahaan Masuk Bursa)." Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Marsudi, S. 2003. *Layanan Bimbingan Konseling di Sekolah*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- McClelland, D.C. 1973. "Great ideas revisited: competency models." *American Psychologist* 28 (1): 1–14.
- Metalia, Mega. 2014. "Pengaruh kinerja Account Representative yang terdiri dari pelayanan, konsultasi dan pengawasan terhadap kepuasan wajib pajak." Lampung: Universitas Lampung.
- Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasri, Khairul. 2012. "Pengaruh Kompetensi Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru." *Jurnal FISIP*.
- Nofryanti, dan Widomoko. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh Account Representative (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Menteng Satu Jakarta Pusat)." *Jurnal Renaissance* 2 (1): 132–46.
- Nugroho, Muhammad Awal Satrio, dan Bambang Teguh. 2008. *Hak dan Kewajiban dan Tata Cara Perpajakan (KUP) di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Pahala, Indra, Nuramalia Hasanah, dan Intan Purnama Sari. 2013. "Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja." *Jurnal. Diakses* 18.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64 (1): 30.

- Pawenang, Lintang Puji. 2017. "Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak." *Universitas Komputer Indonesia*.
- PMK No. 79/PMK.01/2015 Tentang *Account Representative*. Menteri Keuangan Indonesia. 15 Juli
- Potalangi, Vinda Vebianti, Stanly W Alexander, dan Sintje Rondonuwu. 2017. "Analisis Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak, Kinerja Pegawai Pajak, dan Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa Tenggara," 17.
- Prayitno, dan Amti Erman. 2004. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Rantansari, Ivana, dan Herbasuki Nurcahyanto. 2018. "Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur (Studi Kasus Pelayanan Pajak Penghasilan)." *Universitas Diponegoro*, 19.
- Ratnawati, Vince, Novita Indrawati, dan Lastri. 2018. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Tampan Pekanbaru)." *Pekbis Jurnal* 10 (November): 16.
- Roscoe, John T. 1975. *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences*. Holt, Rinehart and Winston.
- Rosenberg, J.L., dan A.J. Czepiel. 2017. "Journal of Consumer Marketing: A marketing approach customer retention." *United Kingdom: MCB UP Limited*.
- Sartika. 2008. "Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Pelayanan dan Pengawasan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajaknya." UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Sekaran, Uma, dan Roger Bougie. 2016. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons.
- Simamora, Patar. 2009. "Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak atas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor)," 42.
- Singarimbun, Masri, dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Spencer, Lyle, dan Signe Spencer M. 1993. *Competence at Work, Models For Superior Performance*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, R.A. 2005. "Pengaruh Komitmen Organisasi, Keinginan Sosial, dan Asimetri Informasi terhadap Hubungan Antara Partisipasi Penganggaran dengan Kinerja Manajer." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* 20 (1).
- Sureshchandar, G.S., Chandrasekharan Rajendran, dan R.N. Anantharaman. 2002. "Determinants of Customer-perceived Service Quality: A Confirmatory Factor Analysis Approach." *Journal of Services Marketing* 16 (1): 9–34. <https://doi.org/10.1108/08876040210419398>.
- Suzandry, Dedy. 2008. "Kami Sangat Terbantu dengan Adanya AR." *Majalah Keuangan*, September 2008.

- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- . 2002. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Yogyakarta: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tucker, S., dan K. Cofsky. 1994. “Competency-Based Pay on a Banding Platform.” *ACA Journal* 3 (1).
- Turner, Arthur N. 1982. “Consulting Is More Than Giving Advice.” *Harvard Business Review*, 1 September 1982. <https://hbr.org/1982/09/consulting-is-more-than-giving-advice>.
- UU No. 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan. Presiden Republik Indonesia. 23 September
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Presiden Republik Indonesia. 18 Juli
- Vigryana, Ezra Eigita, Mochammad Djudi Mukhzam, dan Ika Ruhana. 2016. “Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Badan KPP Malang Utara),” 9.
- Wibowo. 2012. *Manajemen kinerja*. Vol. 2012. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada Erlangga.
- Yudianto. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda.” *Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda*.
- Zemke, Ron. 1989. *The service edge : 101 Companies that Profit From Customer Care*. New American Library.