

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyasa, Kevin. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari kota Semarang)*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Ajzen, I. 2002. *Constructing a TPB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations*.
- Anggraini, Resita. 2015. *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pajak (KPP) Pratama Kota Surakarta)*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Bougie, S.U. 2013. *Research Methods for Business*. United Kingdom: Wiley.
- Gujarati, D., & Porter, D. 2003. *Basic Econometrics*. McGraw Hill. New York.
- Hartono, J. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman* (6 ed). Yogyakarta, Indonesia: BPFU UGM.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Mangoting, C. J. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*. *Tax and Accounting Review, Vol 1*.
- Martensita, M. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Sleman, Yogyakarta)*.
- Nurmantu, S. 2003. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Perpajakan*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis dan Birokrasi, 15* (1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., 1988, "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, Vol 64 No 1, pp 12-40

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012

Ratnawati, C.2008. *Analisis FaktorFaktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pengusaha dalam membayar pajak: studi kasus terhadap pengusaha kecil dan menengah di kota Cirebon*. Yogyakarta: Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM .

Robbins, S., & JudgT.2013. *Organizational Behavior* (15thed).Pearson.

Santi, A.2012. *Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan (Studi Empiris pada WPOP di Wilayah KPP Pratama Semarang)*.Semarang: Universitas Diponegoro.

Saputra, J.2012. *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Silalahi, S. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Penerimaan Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang) *Jurnal Perpajakan*, 1(1).

Sugiyono.2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatana Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*.Bandung: Alfabeta.

Supadmi. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4(2).

Supriyati, dan Hidayati, N. 2008. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Presepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*, 7 (1).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Wahyudi, F.2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar*.Malang.Universitas Muhammadiyah Malang.

Waluyo.2009. *Akuntansi Pajak*.Jakarta: Salemba Empat.

Zeithmal, V.A.,Berry L.L and Pasuraman, A.1996."The behavioral consequences of service quality". *Journal of Maketing*, Vol. 60 No 2, pp 31 – 46

Zuchry.2009.*Analisis Pengaruh Pelayanan, Profesionalisme Pegawai dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Timur*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.