

DAFTAR PUSTAKA

- Adimassu, N. A. dan Wondwossen Jerene. 2016. “Determinants of Voluntary Tax Compliance Behavior in Self Assessment System: Evidence from SNNPRS, Ethiopia”. *International Journal of Science and Research (IJSR)* 5, 12 (December).
- Adiyasa, Kevin. 2016. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Kota Semarang).” Skripsi. Universitas Gadjah Mada.
- Andreoni, James, Brian Erard, dan Jonathan Feinstein. 1998. “Tax Compliance.” *Journal of Economic Literature* 36, no. 2 (Juni): 818—860.
- Anggraini, Resita. 2015. “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Aparatur Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Surakarta).” Skripsi. Universitas Gadjah Mada.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2016. *Materi Terbuka Kesadaran Pajak untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2018. “Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2018”. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Embu, Wilfridus Setu. 2019. “Penerimaan Pajak 2019 Tak Capai Target.” *Liputan6*, 16 Juli. Diakses pada 6 September 2019. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4014337/kemenkeu-prediksi-penerimaan-pajak-2019-tak-capai-target>.
- Fallan, Lars. 1999. “Gender, Exposure to Tax Knowledge, and Attitudes towards Taxation; An Experimental Approach.” *Journal of Business Ethics* 18, no. 2 (Januari): 173—184.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. (Edisi 8) Cetakan VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, David L. dan Stanley Davis. 2014. *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. 7th Edition. England: Pearson Education Limited.
- Gujarati, Damodar. 2006. *Basic Econometric*. 4th Edition. New York: McGraw Hill.

- Harfa, Muhammad. 2018. “Pengetahuan Pajak, Persepsi Terhadap Sistem Pajak, dan Kepatuhan Pajak Sukarela: Studi Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.” Tesis. Universitas Gadjah Mada.
- Hartono, Jogiyanto. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi Keenam. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Heizer, Jay, Barry Render, dan Chuck Munson. 2017. *Operation Management: Sustainability and Supply Chain Management*. 12th Edition. England: Pearson Education Limited.
- Hutagaol, Debhora. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman).” Skripsi. Universitas Gadjah Mada.
- Internal Revenue Service. 2009. *Update on Reducing the Federal Tax Gap and Improving Voluntary Compliance*. U.S. Department of The Treasury. Juli.
- Kementerian Keuangan. 2018. *Informasi APBN 2019*. Jakarta: Direktorat Penyusunan APBN, Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan.
- Kementerian Keuangan. 2019. *APBN Kita: Kinerja dan Fakta*, Edisi Agustus 2019. Jakarta: Direktorat Penyusunan APBN, Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan.
- Kementerian Keuangan. 2019. *Advertorial RAPBN 2020*. Jakarta: Direktorat Penyusunan APBN, Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan.
- Kementerian Keuangan. 2019. *Buku II Nota Keuangan beserta RAPBN TA 2020*. Jakarta: Direktorat Penyusunan APBN, Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep. 27/PJ/2003 tentang Tempat Pelayanan Terpadu pada Kantor Pelayanan Pajak. 3 Februari. Direktur Jenderal Pajak.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 10 Juli. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Kirchler, Erich. 2007. *The Economic Psychology of Tax Behavior*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2018. *Marketing Management*. 15th Edition. United Kingdom: Pearson Education Limited.

- KPP Pratama Klaten. 2019. Wawancara dengan Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
- Lind, Douglas A., William G. Marchal, dan Samuel A. Wathen. 2012. *Statistical Techniques in Business & Economics*. New York: McGraw Hill.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Edisi Terbaru 2016. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Nadler, Joel T., Rebecca Weston, dan Elora C. Voyles. 2015. “Stuck in the Middle: The Use and Interpretation of Mid-Points in Items on Questionnaires.” *The Journal of General Psychology* 142, no. 2: 71—89. <https://doi.org/10.1080/00221309.2014.994590>.
- Nurhayati, Nunung, Elly Halimatusadiah, dan Diamonalisa. 2015. “Influence of Tax Officer Service Quality and Knowledge of Tax on Individual Taxpayer Compliance in Tax Office (KPP) Bojonagara Bandung.” *International Journal of Applied Research* 1, no. 8 (Juni): 805—809.
- OECD. 2001. “Compliance Measurement – Practice Note.” *Centre for Tax Policy and Administration*. 10 Mei.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1985. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.” *The Journal of Marketing* 49, no. 4: 41—50.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64, no.1: 12—40.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. 14 Mei.
- Pratama, Arie. 2018. “Individual Taxpayer Characteristics and Taxpayer Knowledge: Exploratory Survey on Individual Taxpayer in Bandung City, Indonesia.” *Review of Integrative Business and Economics Research* 7, no.1: 338—349.
- Redae, Redae Berhe dan Professor Shailinder Sekhon. 2015. “Taxpayers’ Knowledge and Tax Compliance Behavior in Ethiopia: A Study of Tigray State.” *International Journal of Management and Commerce Innovations* 3, no. 2 (Oktober): 1090—1102.

- Saad, Natrah. 2014. "Tax Knowledge, Tax Complexity, and Tax Compliance: Taxpayers' View." *Procedia Social and Behavioral Sciences* 109, no.1 (Januari): 1069—1075. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.590>.
- Santoso, Wahyu. 2008. "Analisis Risiko Ketidapatuhan Wajib Pajak sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian terhadap Wajib Pajak Badan di Indonesia)." *Jurnal Keuangan Publik* 5, no. 1 (Oktober): 85-137.
- Sekaran, Uma, dan Roger Bougie. 2016. *Research Method for Business: A Skill Approach*. 7th Edition. New York: John Wiley & Sons.
- Tan, Lin Mei, dan Carrol Chin-Fatt. 2000. "The Impact of Tax Knowledge on the Perceptions of Tax Fairness and Attitudes Towards Compliance." *Asian Review of Accounting* 8, no 1 (Desember): 44—58. <https://doi:10.1108/eb060720>.
- The World Bank. 2019. "Tax Revenue (% of GDP)". The World Bank. Diakses pada 6 September 2019. <https://data.worldbank.org/indicator/GC.TAX.TOTL.GD.ZS?view=chart>.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia. 1945. Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. 25 Maret. Presiden Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 18 Juli. Presiden Republik Indonesia.
- Yin, Robert K.. 2011. *Qualitative Research from Start to Finish*. New York: The Guilford Press.