

DAFTAR PUSTAKA

- A.Parasuraman, L. L. (1985). A Conceptual Model of Services Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* , 49, 33-46.
- Ajzen, I. (1991). *Organizational Behavior and Human Decision Processes*.
- Albari. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis* , 13.
- Direktorat Jenderal Pajak.2015. Realisasi Penerimaan Pajak per 31 Mei 2015. <http://www.pajak.go.id/content/realisasi-penerimaan-pajak-31-mei-2015>.
Diakses 17 Juni 2015
- Donna D. Bobek and Richard C. Hatfield (2003) An Investigation of the Theory of Planned Behavior and the Role of Moral Obligation in Tax Compliance. *Behavioral Research in Accounting: February 2003, Vol. 15, No. 1, pp. 13-38*.
- 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: BPFE UGM.
- Khoirineki, A. N. (2014). *Memprediksi Niat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Teori Perilaku Terencana (Survei Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha di Kota Yogyakarta)*. Yogyakarta: Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi.
- Martensita, M. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Sleman)*. Yogyakarta: Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM.

- Mustikasari, E. (2007). Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X*. Makasar.
- Nilawati, H. C. Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Malang: Universitas Brawijaya.
- Nur Indriantoro, B. S. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis* (1 ed.). Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Nurmantu, S. (2003). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Perpajakan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, 15 (1).
- Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012
- Qodir, S. A. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi dan Menyampaikan SPT PPH 21 Orang Pribadi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Ratnawati, C. (2008). *Analisis Faktor-Faktor 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., & Judge, T. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). 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.

- Sekaran, U. (2013). *Research Methods for Business* (6 ed.). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- 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).
- Supadmi, N. L. (2008). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi Bisnis* , 4 (2).
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-55/PJ./2008 tentang peningkatan kualitas pelayanan perpajakan.
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Usman, M. (2009). Reformasi Sektor Fiskal dan Finansial Indonesia dalam Dekade 1970-an dan 1980-an. In A. M. Anggito Abimanyu, *Era baru kebijakan fiskal: pemikiran, konsep, dan implementasi* (pp. 47-47). Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia: Penerbit Buku Kompas.
- Wahyudi, F. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Widi Hidayat, A. A. (2010). Studi Empiris Theory of Planned Behavior dan Pengaruh Kewajiban Moral pada Perilaku Ketidapatuhan Pajak Wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* , 12, 82-93.
- Zuchry. (2009). *Analisis Pengaruh Pelayanan, Profesionalisme Pegawai dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Timur*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Zeithaml, V. A., Bitner, M.J. and Gremler, D.D.(2006).*Service Marketing:
Intergrating Customer Focus Across The Firm*. 4th ed. Singapore: McGraw-
Hill Companies, Inc.