

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (2002). Constructing a TPB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations.
- Alley, S. J. (2004). Tax Compliance, Self Assessment and Tax Administration. *Journal of Finance and Management in Public Services*, 27.
- 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.
- Baron, R. A., & Branscombe, N. R. (2012). *Social Psychology* (13 ed.). USA: Pearson.
- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.2016. Profil Sejarah BAPPENAS. <http://bappenas.go.id/id/profil-bappenas/sejarah/>
Diakses 11 april 2016
- Badan Pusat Statistik.2015. Publikasi Penduduk Indonesia hasil SUPAS 2015. https://www.bps.go.id/website/pdf_publicasi/Penduduk-Indonesia-hasil-SUPAS-2015_rev.pdf
Diakses 11 April 2016
- Badan Pusat Statistik.2016. Realisasi Penerimaan Pajak. <https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1286>
Diakses 12 April 2016
- Badan Pusat Statisti.2016. PDB Harga Berlaku <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/826>
Diakses 12 April 2016
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bougie, S. U. (2013). *Research Methods for Business*. United Kingdom: Wiley.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain* (1 ed.). USA: MCGRAW.
- Direktorat Jenderal Pajak.2016. Cara Mencari Tax ratio. <http://www.pajak.go.id/content/article/berapa-sih-sebenarnya-tax-ratio-indonesia>
Diakses 12 April 2016

Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*.
Semarang: Universitas Diponegoro.

James, S. (2010). Tax Compliance, Self Assessment and Tax Administration.
Journal of Finance an Management in Public Services, 2(2).

Kamus Besar Bahasa Indonesia

Kementerian Keuangan.2003. Undang-Undang Republik Indonesia No 17 Tahun
2003.

<http://www.jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2003/17TAHUN2003UU.htm>.

Diakses 12 April 2016

Kementerian Keuangan.2016

www.bppk.kemenkeu.go.id

Diakses 30 Juni 2016

Kementerian Keuangan.2016. Nota Keuangan APBN 2016

www.kemenkeu.go.id

Diakses 30 Juni 2016

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 yang menggantikan
Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000
tentang Kriteria Wajib Pajak Yang dapat Diberikan Pengembalian
Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 94/KMK/.01/1994
tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2004

Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan,
Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba empat.

Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.

Mangoting, C. J. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan
Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting
Review, Vol 1*.

Martensita, M. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada
KPP Pratama Sleman)*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

- Mutia, Sri Putri. (2014). *Pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar Perpajakan Ed.3*. Jakarta: Granit.
- Pancawati, & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 3(1), 126-142.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., 1988, "SERVQUAL: a multiple-itemscale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1, pp. 12-40
- Pardede, Mardina Arthalia. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada kantor SAMSAT Bandung Timur) Profesionalisme Pegawai dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Timur*. Bandung.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/ PMK.03/ 2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). Pearson.
- 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 Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi. (2009, Juli). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4(2), 214-219.
- Supriyati, & Hidayati, N. (2008). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*, 7(1), 41-50.

Suryadi. (2006). Model Kausal kesadaran Pelayanan Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survey di Wilayah Jatim. *Jurnal Keuangan Publik*, 4(1), 105-121.

Trianto, Agus. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada WPOP yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan)*. Malang: Universitas Brawijaya.

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

Undang No 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Umum Perpajakan

Undang-Undang Republik Indonesia No 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

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.

Wicaksono, Kunto Adi. (2014). *Etika Penggelapan Pajak (tax evasion) Perbedaan Presepsi Mahasiswa Ekonomi, dan Psikologi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada

Winerungan, O. L. (2013, September). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA*, 1(3), 960-970.

Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A., 1996, "The behavioral consequences of service quality", *Journal of Marketing*, Vol. 60 No. 2, pp. 31-46.

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