

DAFTAR PUSTAKA

- Almasdi, dan Jusuf Suit. (2012). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Syiar Media.
- Arabella dan Mangoting, Yenni. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*, Surabaya: Laporan Akhir Universitas Kristen Petra.
- Berg, Sanford V. (2005). *Glossary For The Body of Knowledge on The Regulation of Utility Infrastructure and Service-Developed for The World Bank*. Public Utility Research Center, University of Florida.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta: Jakarta.
- Brotodihardjo, Santoso, (1993). *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, PT. Eresco, Bandung.
- Cedric Sandford et all. (1989). *Administrative and Tax Compliance Cost of taxation*.
- Cipta Kirana, Komala; Suhadak; dan Maria Gorelitti. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)*, Universitas Brawijaya.
- Daryanto, dan Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media.
- Dwiyanto, Agus, (1995). *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*, Yogyakarta, Fisipol Universitas Gajah Mada.
- Elffers, Henk. (1991). *Income Tax Evasion*, Erasmus University Rotterdam.
- Evans et al. (1997). *A Report into Taxpayer Costs of Compliance*, Canberra: Australian Government Publishing Service.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi,dkk. (1997). *Perpajakan :jilid 1*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Indonesia, Cetakan Kedua, 1991.
- Halim, Abdul. (2014). *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus*, Jakarta: Salemba Empat.

- Handoko, T Hani. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi Kedua*, BPFE, Yogyakarta.
- Hijattulah Abdul-Jabbar And Jeff Pope. (2008). *Exploring The Relationship Between Tax Compliance Costs And Compliance Issues In Malaysia*, Journal Of Applied Law And Policy, 2008.
- Heizer, Jay dan Barry Render. (2009). *Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9*, Jakarta : Salemba 4.
- <http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2015/02/12/315980/dua-pengusaha-jadi-tersangka-kasus-penggelapan-pajak> diakses pada 1 april 2016.
- <http://www.pajak.go.id/content/ditjen-pajak-jemput-paksa-tersangka-kasus-penggelapan-pajak-di-riau> diakses pada 2 april 2016.
- I Made Wirartha. (2006). *Metodologi Penilaian Sosial Ekonomi*, Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Jogiyanto, H.M. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, Philip. Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Edisi Ketiga Belas, Jakarta : Erlangga.
- Kurniawati, Meiliana., dan Agus Arianto Toly. (2014). *Analisis Keadilan Pajak, Biaya Kepatuhan dan Tarif Pajak terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak*. Surabaya Barat (dipublikasikan).
- Lia. (2015). *Pengaruh Tax Compliance Costs Wajib Pajak Badan dan Tax Services Quality terhadap tindakan Tax Evasion*. (Studi Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees) (tidak dipublikasikan).
- Lupiyoadi, Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*, Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*, Yogyakarta: Andi.
- Mardalis. (2003). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Martenson. (2007). *Corporate Brand Image, Satisfaction and Loyalty in A Store*, p.13.
- Moh. Nazir. Ph.D. (2005). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia, Bogor.

- Noviarto, Setiawan. (2008). *Biaya Transaksi Dalam Perhitungan Pajak Penghasilan Atas Konsultan Manajemen*, Jakarta.
- Nurmanto, Safri. (2008). *Pengantar Perpajakan*, Jakarta: Granit.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Resmi, Siti. (2013). *Perpajakan:Teori dan Kasus*, Edisi VII, Jakarta: Salemba Empat.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Sari, Diana. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods For Business*, Jakarta: Salemba Empat.
- Setyobudi, dan Daryanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media.
- Suandy, Erly. (2008). *Hukum Pajak*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Suhartono, Rudy., dan Wirawan B. Ilyas. 2010 . *Panduan Komprehensif dan Praktis Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sukmadinata. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan, Remaja Rosdakarya*, Bandung.
- Sunjoyo, Setiawan, R., Carolina, V., Magdalena, N., dan Kurniawan, A. (2013). *APLIKASI SPSS untuk SMART Riset (Program IBM SPSS 21.0)*, Bandung : Alfabeta, CV.
- Sutedja, Wira. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*, Jakarta: PT. Grasindo
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Stratejik*, Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran jasa*, Malang: Bayumedia.
- Uma Sekaran, Roger Bougie. (2009). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, Jhon Wiley and Sons Limited, Academic Internet Publisher Incorporated.

- Waluyo. (2006). *Perpajakan Indonesia*, Jakarta, Salemba Empat.
- Wibisono, Dermawan. (2003). *Riset Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Zain, Mohammad, (2004). *Manajemen Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Zain, Mohammad, (2008). *Manajemen Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Zain, Mohammad, (2011). *Manajemen Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta.

