

DAFTAR PUSTAKA

- Aditua, Hotman. 2009. *Analisis Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara*. Tesis Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Universitas Indonesia. Tidak dipublikasikan.
- Amayi, Jairus dan Clifford G. Machogu. 2013. *The Effect of Taxpayer Education on Voluntary Tax Compliance, Among SMES In Mwanza City – Tanzania*. International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research ISSN 2277- 3622 Vol.2, No. 8, August 2013
- Andreoni, James, Briand Erard dan Jonathan Freinstein. 1998. *Tax Compliance*. Journal Of Economic Literature Vol 36 No. 2 PP.808-860.
- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Aubert, Benoit. 2007. *Customer Education: Definition, Measures and Effect On Customer Stisfaction*. Thesis of University of Newcastle School of Management.
- Belkaoui, Ahmed Riahi. 2004. *Relationship between tax compliance internationally and selected determinants of tax morale*. Journal of International Accounting Auting and Taxation 13 (2004). 135-143.
- Berita Bisnis, 2015. Dirjen Pajak Curhat *Tax Ratio* RI di Bawah Negara ASEAN. Diakses tanggal 11 Desember 2016 <https://ekbis.sindonews.com/read/1054928/33/dirjen-pajak-curhat-tax-ratio-ri-di-bawah-negara-asean-1445402206>
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Boonyarat, Nichapat, Syed Sofian dan Wanida Wadecharoen. 2015. *The Antecedents of Taxpayers Compliance Behaviour and the Effectiveness of Thai Local Government Levied Tax*. International Business Management 9 (4): 431- 439. ISSN 1993-5250.
- Carolina, Verani. 2011. *Pengaruh Tax Knowledge dan Persepsi Tax Fairness terhadap Tax Compliance Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Madya Bandung*. Tesis Program Magister Akuntansi Universitas Kristen Maranatha. Tidak dipublikasikan.
- D Elfani, Novellita. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative, Tax Knowledge, dan Jenjagn Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*

- (Studi di KPP Pratama Kota Bandung). Tesis Program Magister Akuntansi Universitas Kristen Maranatha. Tidak dipublikasikan.
- Eriksen, K dan Fallan. 1996. *Tax Knowledge and Attitudes Toward Taxation on a Quasi Experiment*. Journal of Economic Psychology 8/3 pp 311-337.
- Fasmi, Lasnofa dan Fauzan Misra. 2012. *Pengaruh Modernisasi Sistem Akuntansi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di KPP Pratama Padang*.
- Fitria, Verisca Dena. 2010. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT (Studi Empiris di KPP Jakarta Selatan)*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Syarif Hidayatullah. Tidak dipublikasikan.
- Fjeldstad, Odd-Helge dan Lise Rakner. 2003. *Taxation and Tax Reforms in Developing Countries: Illustrations from Sub-Saharan Africa*. Journal of Chr. Michelsen Institute. ISSN 0808-505X.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cet. IV. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, N. Rusdi, Suhadak, Darminto, Siti Ragil Handayani dan Bambang Widjanarko Otok. 2014. *Measurement Model of Service Quality, regional Tax Regulations, Taxpayer satisfaction Level, Behavior and Compliance Using Confirmatory Factor Analysis*. World Applied Sciences Journal 29(1):56-61. ISSN 1818-4952.
- Ilieska, Karolina. 2011. *Knowledge for Customer Satisfaction – As A Base for New Strategic Management*. Journal of Skola Biznisa Broj 3/2011. UDC 005.21.005.345/346.
- James, Simon dan Clinton Alley. 2002. *Tax Compliance, Self Assessment and Tax Administration*. Journal of finance and management in public service volume 2 no 2.
- Jogiyanto. 2004. *Metodologi Penelitian*. BPFE. Yogyakarta.
- Karanta, Maria, Hakkan Malmer, Ingrid Munck dan Gunnar Olsson. 2000. *A Citizen's Perspective on Public Sector Performance and Service Delivery*. Progress in Measurement and Modelling of Data from Swedish Taxpayers Survey .

- Komala, Kirana Cipta, Suhadak dan Maria Goretti Wi Endang NP. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Perpajakan Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. PT. Erlangga. Jakarta.
- Lapiratanakul, V. 2006. *Public Relation 11th Edition*. Chulalongkorn University Press. Bangkok.
- Lleras, Christy. 2011. *Path Analysis*. Pennsylvania State University Park Pennsylvania USA.
- MoF (Fiskal) News, 2014. *Optimalkan Penerimaan Pajak, Pemerintah Tingkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*. Diakses tanggal 10 Maret 2015. <http://www.kemenkeu.go.id/Berita/optimalikan-penerimaan-pajak-pemerintah-tingkatkan-kepatuhan-wajib-pajak>
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Nasution, Darmin. 2011. *Kepatuhan Pajak*. Diakses 19 Maret 2015 www.kompas.com
- Notoadmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- 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 2015. 1 (8): 805-809.
- Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Granit. Jakarta.
 ————. 2008. *Dasar-dasar Perpajakan*. Kelompok Yayasan Obor. Jakarta.
- Oliver, Richard L. 1993. *A Conceptual Model of Quality and Service Satisfaction Compatible Goal Different Concept*. Journal Advance in Service Marketing and Management Vol 2. Page 65-68.
- Pahala, Indra, Nuramalia Hasanah, Intan Purnama Sari. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja*. Jurnal Simposium Nasional Perpajakan 4.

- Palil, Mohd Rizal dan Ahmad Fariq Mustapha. 2011. *Factors Affecting Tax Compliance Behaviour in Self Assessment System*. Africal Journal of Business Management Vol 5(33) pp 12864-12872. 21 Desember 2011.
- Paramartha, I Putu Indra Pradnya dan Ni Ketut Rasmini. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. ISSN. 2302-8556.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality Its Implication Future Research*. Journal of Marketing, 49:h:41-50.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 17/PMK.03/2013 Tanggal 7 Januari 2013 mengenai Tentang Tata Cara Pemeriksaan.
- 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.
- Pilantaowat, Orawan. 2009. *Communication for Incentives, 5th printing*. Chulalongkorn University Printing office.
- Prakosa, Kesit Bambang. 2013. *Pengaruh Penerapan Elektronik Surat Pemberitahuan (E-SPT) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Simposium Nasional Akuntansi XVI.
- Qodir, Subki Abdul. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh 21 Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Bekasi Utara*. Skripsi Fakultas Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Tidak dipublikasikan.
- Rachmany, Fuad. 2013. Dirjen Pajak: Tiga Alasan Penerimaan Pajak Rendah. Diakses tanggal 20 November 2015. <http://www.beritasatu.com/ekonomi/151417-dirjen-pajak-tiga-alasan-penerimaan-pajak-rendah.html>
- Rahayu, Puji Astuti. 2012. *Pengaruh Sosialisasi Peraturan Perpajakan, Pelayanan Account Representative dan Pemeriksaan PPN LB Restitusi setelah Modernisasi Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak: Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung*. Tesis Program Magister Akuntansi Universitas Kristen Maranatha. Tidak dipublikasikan
- Rahayu, Siti Kurnia. 2013. *Perpajakan Indonesia*. PT. Graha Ilmu. Yogyakarta.

- Rahutomo, Joko. 2007. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kemanfaatan atas Penerapan e-filling terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Wilayah DJP Jawa Timur 1 Surabaya*. Tesis Program Magister Akuntansi Universitas Airlangga. Tidak dipublikasikan
- Ravaldini, Reny. 2013. Masih Banyak Wajib Pajak Tak Bayarkan Kewajibannya. Diakses tanggal 20 November 2015. <http://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/2013/03/06/225899/masih-banyak-wajib-pajak-tak-bayarkan-kewajibannya>
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2013. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sandjojo, Nidjo. 2011. *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya*. PT Pustaka Sinar Harapan. Jakarta
- Santoso, Wahyu 2008. *Analisis Risiko Ketidapatuhan Wajib Pajak sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Badan di Indonesia)*. Jurnal Keuangan Publik Vol 5 No. 1 Oktober 2008 Hal. 85 – 137.
- Sarwono. 2007. Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS. Andi. Yogyakarta.
- Sarwono. 2011. *Path Analysis Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi (Menggunakan SPSS)*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Setyaningrum, Sulitiyana Dewi. 2008. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Account Representative Melalui Pengukuran Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di KPP Madya Tangerang*. Tesis Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Program Pascasarjana Universitas Indonesia. Tidak dipublikasikan.
- Simamora, Peter. 2006. *Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Tesis Program Magister Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Tidak dipublikasikan.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Skinner. 1983. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta. Bandung.

- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Andi. Yogyakarta
- Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis Universitas Udayana, 4(2):214-219.
- Susanto, Jessica Novia. 2013. *Pengaruh Persepsi Pelayanan Aparat Pajak, Persepsi Pengetahuan Wajib Pajak, dan Persepsi Pengetahuan Korupsi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol 2 No.1.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Utami, Sri Rizki, Andi, Ayu Noorida Soerono. 2012. *Pengaruh Faktor-faktor Eksternal terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang*. Jurnal Akuntansi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Widodo, Widi dkk. 2010. *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Witono, Banu. 2008. *Peranan Pengetahuan Pajak kepada Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Ilmu Akuntansi dan Keuangan Vol 7 No.2 hal 196-208.
- Wongkiatkhajorn, P. 2009. *Strategic Concept in Develop Administration of Local Government Organization in Gobalization*. Panyachon. Bangkok.
- Zeithmal, Valerie A., dan Mary Jo Bitner. 2003. *Service Marketing*, McGraw – Hill International Edition, USA.