

DAFTAR PUSTAKA

- Anandya, D. & Suprihhadi, H. (2005). *Riset Pemasaran: Prospektif dan Terapan*. Edisi 1. Malang: Bayu Media Publishing.
- Anonim. (2017). *6 Alasan Mengapa DJP Harus Berubah*. Diakses pada 10 Oktober 2017, dari <http://www.pajak.go.id/content/article/6-alasan-mengapa-djp-harus-berubah>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariyanti, F. (2017). *Kenapa Masyarakat RI Masih Ogah Bayar Pajak?*. Diakses pada 5 November 2017, dari <http://bisnis.liputan6.com/read/2863036/kenapa-masyarakat-ri-masih-ogah-bayar-pajak>
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2016). *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2016*. Diakses pada 23 Oktober 2017, dari <http://www.pajak.go.id/sites/default/files/LAKIN%20DJP%202016.pdf>
- Fuadi, A.O. & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, VOL 1, NO 1.
- Gaspersz, V. (2002). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gamedia Pustaka Utama.
- Gibson, J.L. et al. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. Singapore.
- Imaniati, Z.Z. (2016). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Penerapan PP No. 46 Tahun 2013, Pemahaman Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, VOL 5, NO 2.
- Ismawan, I. (2001). *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- KBBI. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Diakses pada 22 November 2017, dari <https://kbbi.web.id/patuh>.
- Kementerian Keuangan. (2015). *Peran Penting UKM Dorong Perekonomian Indonesia*. Diakses pada 18 Oktober 2017, dari <https://www.kemenkeu.go.id/Berita/peran-penting-ukm-dorong-perekonomian-indonesia>
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-13/PJ/2014 tentang Penunjukan

- Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Mardiana, G.A. (2016). Pengaruh Self Assessment, Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Sanksi Pajak, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sistem Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja). *Jurnal Akuntansi Program S1*, VOL 6, NO 4.
- Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.
- Mutmainah, D.A. (2016). *Kontribusi UMKM Terhadap PDB Tembus Lebih Dari 60 Persen*. Diakses pada 23 Oktober 2017, dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20161121122525-92-174080/kontribusi-umkm-terhadap-pdb-tembus-lebih-dari-60-persen/>
- Parasuraman, A., Berry, L.L, and Zeithaml, A.V. (1988). "SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, VOL 64, NO 1.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.91/2015 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak.
- Pohan, C.A. (2017). *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Pujiwidodo, D. (2016). Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Online Insan Akuntan*, VOL 1, NO 1.
- Pujiwidodo, D. (2016). Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Online Insan Akuntan*, VOL 1, NO 1.
- Purwanto. (2007). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Putri, L.Y. (2014). Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Dan Kontrol Keperilakuan Yang Dipersepsikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Yogyakarta. *Skripsi*. Diakses pada 2 Januari 2018, dari <http://eprints.uny.ac.id/17142/1/SKRIPSI.pdf>
- Rakhmad, B. (2015). *Merawat Potensi Pajak Sektor UMKM Melalui Kehumasan*. Diakses pada 24 Oktober 2017, dari <http://www.pajak.go.id/content/article/merawat-potensi-pajak-sektor-umkm-melalui-kehumasan-0>
- Resmi, S. (2011). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, V.S. (2017). *Sri Mulyani: Uang Pajak untuk Bantu Usaha Rakyat Kecil*. Diakses pada 10 Oktober 2017, dari

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20170814111700-78-234543/sri-mulyani-uang-pajak-untuk-bantu-usaha-rakyat-kecil/>

Sasmita, S.N.A. (2015). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Kecil Menengah Dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan Di Semarang (Studi UMKM Di Kota Semarang). *Jurnal Ilmiah*, VOL 1, NO 1.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutimonaio, T. (2017). *Tingkatkan Kesadaran Pajak, DJP Jabar I Gelar Pajak Bertutur*. Diakses pada 23 Oktober 2017, dari <http://jabar.tribunnews.com/2017/08/11/tingkatkan-kesadaran-pajak-djp-jabar-i-gelar-pajak-bertutur?page=all>

Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi.

Tjiptono, F., & Chandra G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 2. Yogyakarta: CV Andi.

Umar, H. (1999). *Metodologi Penelitian: Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.

Umar, H. (2005). *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 mengatur tentang Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 mengatur tentang Usaha Mikro Kecil Menengah.

Utomo, W.A.B. (2011). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. *Skripsi*. Diakses pada 2 Januari 2018, dari <http://www.repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/1462/1/BA YU%20AGENG%20WAHYU%20UTOMO-FEB.PDF>

Widomoko & Nofryanti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Dan Konsultasi Oleh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Menteng Satu Jakarta Pusat). *Jurnal Renaissance*, VOL 2, NO 1.