

DAFTAR PUSTAKA

- Arep dan Tanjung. (2004). *Manajemen motivasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Arum, Puspita Harjanti. (2012). *Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. (Studi kasus di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang
- Fuadi, Arabella Oentari dan M. Yenni. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, Vol.1. No.1.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Cetakan keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gomes, Faustino Cardoso. (1997). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Andi.
- Handoko, T. Hani. (2001). *Manajemen personalia dan sumberdaya manusia*. Yogyakarta: BPF.
- Hasibuan, H. Malayu S.P. (2005). *Organisasi dan motivasi dasar peningkatan produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayatulloh, Hilman Akbar. (2012). *Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib (Survey pada KPP Pratama Bandung Cicadas)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
- Hutagaol, John, Wing Wahyu Winarto & Arya Pradipta. (2007). *Strategi meningkatkan kepatuhan wajib pajak*. Dalam Akuntabilitas. Vol 6(2), hal. 186-193.
- Jatmiko, Nugroho Agus (2006). *Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak: Studi empiris wajib pajak orang pribadi di kota Semarang*. Tesis Magister Sains Akuntansi, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. (2004). *Konsep dasar pemrograman bahasa*. Yogyakarta: Andi.
- Jotopurnomo, Cindy dan M. Yenni. (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. No.1.
- Kartono, Kartini. (2005). *Pemimpin dan kepemimpinan abnormal*. Jakarta: PT. Raja Grasindo Persada.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen pemasaran di Indonesia: Analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Larasati, Anissa Yuniar. (2013). *Pengaruh penerapan strategi pelayanan terhadap pengetahuan pajak dan implementasinya pada kepatuhan wajib pajak (Studi kasus pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama, Bandung.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Muarifah, Tanzilah. (2013). *Pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan petugas pajak dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Semarang Selatan)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro, Semarang.
- Muliari, Ni Ketut. (2010). *Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar
- Mutia, Sri Putri Tita. (2014). *Pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi empiris pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Nasir, Moh. (2005). *Metode penelitian*. Jakarta: Ghaka Indonesia.
- Nawawi, Hadari. (2001). *Perencanaan sumber daya manusia untuk organisasi profit yang komperatif*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Nazir, Mohammad. (2005). *Metode penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurmantu, Safri. (2003). *Pengantar perpajakan*, Edisi 2. Jakarta: Granit.
- Panggabean, Mutiara Sibarani. (2002). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ramadiansyah, Dimas., S. Negah., Dwiatmanto. (2014). *Analisi faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak (Studi kasus pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari)*. *Jurnal e-Perpajakan*, No. 1 volume 1.

- Riharjo, Ikhsan Budi. (2007). *Kajian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis, dan Sektor Publik*. Vol. 3 No. 3 hal 288 – 310.
- Rohmawati, Lusya; Prasetyono, Rimawati; Yuni. (2013). *Pengaruh sosialisasi dan pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak*. Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo Madura.
- Rohmawati, Nur Alifa dan R. Ni Ketut. (2012). *Pengaruh kesadaran, penyuluhan, pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali.
- Rustiyaningsih, Sri. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. *Widya Warta* No.2, 44-54.
- Siregar, Saryadi, Listyorini. (2012). *Pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Semarang Tengah*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Siti Resmi. (2014). *Perpajakan: Teori dan kasus*. Edisi 8. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. (2004). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif dan research and development*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian bisnis*. Cetakan Ke-17. Bandung: Alfabeta,
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Suhendri, Diyat. (2015). *Pengaruh pengetahuan, tarif pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang (Studi empiris pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-79/PJ/2010 Tentang Standard Operating Procedure (SOP) Layanan Unggulan Bidang Perpajakan*

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2012). *Pemasaran strategik* (Edisi 2). Yogyakarta: Andi.

