DAFTAR PUSTAKA

A. Erwan dan Dyah Ratih. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial.* Yogyakarta: Gava Media.

Abdul Rahman. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan untuk karyawan, pelaku bisnis dan perusahaan.* Jakarta: Nuansa Cendekia.

Agus Purwoto. 2007. *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Anwar Suprijadi. 2010. *Wajib Pajak Masih Kecewa Dengan Pelayanan Kantor Pajak.* Diakses pada 20 Oktober 2015 dari World Wide Web : http://finance.detik.com

Boediono. B. 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bovee, Courtland L., et al. 1995. *Marketing.* 2nd Ed. McGraw – Hill, New York.

Chaizil Nasucha. 2004. *Reformasi Administrasi PublikTeori dan Praktik.* Jakarta: PT. Grasindo.

Chris Barker et al. 2002. *Research Methods In Clinical Psychology*. England: John Wiley & Sons Ltd.

Cooper, Donald R. dan Schindler, Pamela S. 2006. *Metode Riset Bisnis.* Jakarta: PT. Media Global.

Erny Yohana dan Irene. 2013. *Pengaruh Modernisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Merauke.* Syariah Paper Accounting FEB UMS ISSN 2460-0784.

Fandy Tjiptono. 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Gitosudarmo Indriyo dan I Nyoman Sudita. 1997. *Perilaku Keorganisasian.* Yogyakarta: BPFE.

Guilford, J.P. 1956. *Fundamental Statistics in Psychology and Education.* New York: McGraw Hill. 145.

Gunadi. 2002. *Ketentuan Perhitungan dan Pelunasan Pajak Penghasilan*. Jakarta: Salemba Empat.

Hair, J.F, *et al.* 1995. *Multivariate Data Analysis with Readings 4th Edition.* New Jersey : Prentice-Hall.

Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Ikhsan Budi R. 2007. *Kajian Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.* Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP).

Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS* Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Indra Ismawan. 2001, *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok gramedia.

Indra Pahala dkk. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja*. Prosiding symposium nasional perpajakan 4.

Iwan Djuniardi. 2013. *700 Ribu Orang Ditargetkan Laporkan Pajak Secara Online*. Diakses pada 19 Oktober 2015, dari World Wide Web: http://bisnis.liputan6.com/read/766850/700-ribu-orang-ditargetkan-laporkan-pajak-secara-online

John Hutagaol. 2007. *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan Strategi Pelayanan dan Penegakan Hukum.* Jurnal Perpajakan Indonesia Vol. 5 No.6 Agustus-September 2006.

Juliansyah Noor. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Kotler, Keller. 2007, *Manajemen Pemasaran, Edisi 12* Pearson Education Inc, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.

Lena Ellitan dan Lina Anatan. 2007, *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Alfabet.

Liberti Pandiangan. 2007, *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan.*: Berdasarkan Undang-Undang Terbaru.. Jakarta: Elex Media Komputindo.

M. Khoiru dan Fathoni Rusydi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu.* Jurnal Aplikasi Manajemen, FE UNBRAW, vol. 9 no. 3, hal. 990-999.

M. Said. 2003. *Fenomena Pajak.* Berita Pajak, No. 1488/Tahun XXXV, hlm. 21 – 26.

M. Zainuddin Masyhuri. 2008. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif.* Bandung: PT. Refika Aditama.

Mirza Ayu Sugiharti dkk. 2015. *Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan e-Filling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015).* Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol.6 No. 2.

Mulyadi. 2008. *Sistem Akuntansi.* Jakarta: Salemba Empat.

Novri Dwi Azmi. 2015. *Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang*. Jom FISIP Vol. 2 No. 1.

P.J.A Andriani. 2010. *Teori Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat.

Rapina dkk. 2011. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)*. Jurnal Riset Akuntansi Vol.III No.2 Oktober 2011.

Rochmat Soemitro. 1991. *Asas-Asas Hukum Perpajakan.* Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional.

Safrezi Fitra. 2010. *Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak.* Diakses Pada 19 Oktober 2015, dari World Wide Web: http://economy.okezone.com/read/2010/10/06/20/379584/ini-dia-alasan-masyarakat-tolak-bayar-pajak

Siti Kurnia Rahayu. 2010, *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siti Resmi. 2007, *Perpajakan Teori & Kasus.* Yogyakarta: Salemba.

Sri Mulyani. 2008. *KPK Terusik oleh Kualitas Pelayanan Kantor Pajak.* Diakses 20 Oktober 2015 dari World Wide Web : www.finance.detik.com

Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2008. *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua.* Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No.1, hal. 69-87.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif & RDN*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suharyadi dabn Purwanto SK. 2009. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern.* Jakarta: Rajawali Press.

Sumadi Suryabrata. 2005. *Pengembangan Alat Ukur Psikologis.*Yogyakarta: Andi.

Sofyan Yamin dan Heri Kurniawan. 2011. *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan partial Least Square Path Modeling.* Jakarta: Penerbit Salemba Infotek.

Suparman. 2007. *Catatan Praktek Perpajakan Kita*. Diakses 22 Oktober 2015 dari World Wide Web: www.pajakonline.com

_____. Surat Edaran Direktur Jendral Pajak No. SE-09/PJ/2013 *tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jendral Pajak.*

_____. Surat Edaran Direktur Jendral Pajak No. SE-84/PJ/2011 *tentang Pelayanan Prima Direktorat Jendral Pajak.*

Surjadi. 2009, *Pengembangan kinerja pelayanan publik*, Bandung: PT. Refika Aditama.

Uce Indahyanti. 2013. *PPS-PLS*. Diakses pada tanggal 22 Oktober 2015 dalam <http://algol.mdl2.com/pluginfile.php/103/mod_resource/content/1/Pengujian %20Model%20Riset.pdf>

Umi Narimawati dkk. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah:Paduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir*. Jakarta: Penerbit Genesis

Urbach, Nils, Smolnik, Stefan &Riempp. Gerold. 2010. *A Methodological Examination of Empincal Research on Information System Success:* 2003 to 2007. *Proceedings of the Fourteenth AmericasConference on Information Systems, Toronto, ON, Canada August 14th – 17th 2008.*

_____. Undang-Undang No. 16 Tahun 2000. *Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.

_____. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik.*

Waluyo. 2011, *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Wing Wahyu Winarno. 2006. *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi ke-dua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Vikry pradipta. 2011. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees).*