DAFTAR PUSTAKA

I. Dari Buku:

Atwi Suparman. 2015. *Desain Instruksional*. Jakarta: PAU-Dirjen Dikti, Depdikbud.

Atep Adya Barata. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Cetakan kelimabelas. Jakarta: Rineka Cipta

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

Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Devano Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Ghozali Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Mulitvariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Happy Susanto. 2008. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia Pustaka.

Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Grasindo

Ida Zuraida L. Y dan Harisih Advianto. 2011. Penagihan Pajak, Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Bogor: Ghalia Indonesia.

Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi. Teknologi dan Informasi.* Bandung: Refika Aditama.

Juli Ratnawati dan Retno Indah Hernawati. 2015. Dasar-dasar Perpajakan. Yogyakarta: Deepublish.

Kolter, Philip dan A. B Susanto. 2005. Manajemen Pemasaran. *Cetakan kesebelas*. Jakarta: PT. Indeks.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran* edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Liberti pandiangan. 2014. Administrasi Perpajakan: p*edoman praktis bagi wajib pajak di Indonesia*. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua.* . Jakarta: Salemba Empat.

Mardiasmo. 2013. Perpajakan: Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.

Mulyatiningsih. 2012. *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan.* Bandung: Alfabeta.

Parulian Hutapea dan Nurianna Thoha. 2008. KOMPETENSI plus. *Teori, desain, kasus dan penerapan untuk HR serta organisasi yang dinamis.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Riduwan. 2012. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta : Bandung.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V dan Endrayanto, P. 2012. *Statistika Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sujarweni, V. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Batu Perss.

Supriyanto. 2006. "*Meningkatkan Eksistensi IPI dalam Mengembangkan Profesionalisme Pustakawan*". Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Penerbit Andi : Yogyakarta.

Ulber Silalahi. 2012. *Metode Penelitian Sosial.* Bandung: Refika Aditama.

Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.

Uma Sekaran. 2010. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.

Umar Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.

II. Dari Web:

Achmad Dwi Afriyadi. 2016. Pelayanan Tak Maksimal Wajib Pajak Bolak-balik Ke Kantor Pajak. http://bisnis.liputan6.com/read/2610574/pelayanan-tak-maksimal-wajib-pajak-bolak-balik-ke-kantor-pajak.

Ahmad Rudi Hartono. 2014. *Banyak Masyarakat Indonesia Tak Jujur Saat Laporkan pajak.* http://www.merdeka.com/uang/banyak-masyarakat-indonesia-tak-jujur- saat-laporkan-pajak.html.

Erviana, Okky. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Ezra Eigita Vigryana, Mochammad Djudi Mukhzam dan Ika Ruhana. 2016. Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Jurnal Perpajakan (Jejak)| Vol. 9 No. 1.

Indra Pahala , Nuramalia Hasanah dan Intan Purnama Sari. 2014. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja. Laporan Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Kharisma Aulia Aditya. 2015. Kasus penyelewengan pajak oleh Dhana Widyatmika.

https://kharismaauliaaditya.wordpress.com/2014/11/07/makalah-kasus-penyelewengan-pajak-oleh-dhana-widyatmika/

Kompasiana.com. *Kegagalan pencapaian target penerimaan pajak*. 2016. http://www.kompasiana.com/sunshines/kegagalan-pencapaian-target-penerimaan-pajak-mengancam-nawacita_56e665a5ad9273e60f5724fd

Keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-178/PJ/2004 Tahun 2004.

Peraturan Menteri Keuangan 79/PMK.01/2005: *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak.

Safyra Primadhita. 2016. *Tax Amnesty* Bukti Lalai Fiskus Tagih Pajak. http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20161109100748-78171395/sri mulyani -tax-amnesty-bukti-fiskus-lalai-tagih-pajak/

Siti Nur Azzura. 2016. Layanan Buruk, Pengaduan Masalah Perpajakan Capai 196 Kasus. https://www.merdeka.com/uang/layanan-buruk-pengaduan-masalah -perpajakan-capai-196-kasus.html.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta.

Surat Edaran Nomor SE-25/MK.1/2014 Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016. Tentang Pemungutan Pajak.

Wibowo, Ari Susanto. 2013. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan di Kota Purwokerto. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Wulan Sepvita Sari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan dan Kompetensi Pegawai Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur).