DAFTAR PUSTAKA

BUKU

A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Agus Widarjono. 2010. *Analisis Statistika Multivariat Terapan.* Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Andi Supangat. 2010. *Statistik Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Atep Adya Barata. 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Komputindo.

Cooper, Donald R, dan Pamela S. Schindler. 2006. *Business Research Methods*. USA: McGraw-Hill.

Dantes. 2012. *Metode Penelitian.* Yogyakarta: Andi.

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

Fandy Tjiptono. 2002. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi.

Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi 3.* Yogyakarta: Andi.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality and Satisfaction, Edisi 3.* Yogyakarta: Andi.

Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: UNDIP.

Gunadi. 2012. *Pajak Internasional*. Yogyakarta: Salemba Empat.

Harbani Pasolong. 2016. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.

Hasibuan, Malayu S. P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.

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

Kasiram, Mohammad. 2008. *Metode Penelitan Kuantitatif-Kualitatif*. Malang: UIN-Malang Press.

Kotler, Philip. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 13.* Jakarta: Erlangga.

Liberti Pandiangan. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.

Lijan Poltak Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara.

Mashuri. 2008. *Penelitian Verifikatif, Edisi Pertama.* Yogyakarta: Andi.

Matutina. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kedua*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Misbahudin dan Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik.* Jakarta: Bumi Aksara.

Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Neneng Hartati. 2015. *Pengantar Perpajakan.* Bandung: Pustaka Setia.

Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Edisi 2*. Jakarta: Salemba Medika.

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

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

Samodra Wibawa. 2008. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.

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

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

Siti Resmi. 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.

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

Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods*). Bandung: Alfabeta.

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

Sujarweni, V. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suratno. 2008. *Macam-Macam Sumber Belajar.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Syahri Alhusin. 2003. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS.10 for Windows.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Thomas Kaihatsu. 2015. *Manajemen Komplain.* Yogyakarta: CV. Andi Offset.

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

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

Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini, Lina Ismawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah.* Jakarta: Genesis.

Umi Narimawati. 2011. *Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM.* Bekasi: Genesis.

Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja.* Jakarta: Rajawali Pers.

Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.* Yogyakarta: Ekonesia.

JURNAL

Achmad Gani. 2008. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Makassar*. Dirjen Dikti No. 43/Dikti/Kep, ISSN: 1693-5241.

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.

Kariyoto. 2011. *Pengaruh Reformasi Perpajakan, Audit Perpajakan Terhadap Kinerja Perpajakan*. Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia, Vol. 5 No. 2, Hal. 36-53.

Laoshi Hao. 2013. *Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Di Kantor Pertanahan Kota Banjar*. Skripsi, Hal. 3-11.

Mohamed N., Hussin H., dan Hussein R. 2012. *Measuring User Satisfaction with Malaysia's Electronic Government System.* Electronic Journal of e-Government. Vol. 7 No. 3, Hal. 283-294.

Mustikawati, Lucky Erviana. 2013. *Hubungan Antara Self-Esteem Dengan Kesejahteraan Siswa Di SMP Muhammadiyah 8 Surakarta*. Skripsi (tidak diterbitkan). Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Nadeak, Ronauli. 2012. *Peranan Kualitas Sistem E-Registration Terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cimahi.* Jurnal Universitas Komputer Indonesia. Bandung.

Puput Wahyu Lestari. 2015. *Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Provinsi Kepulauan Riau Samsat Tanjungpinang.* Naskah Publikasi. Riau: Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.

Sri Suratno F. G. dan Nursya'bani Purnama. 2004. *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.

ARTIKEL

Anshari Ritonga. 2010. *Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak*. Okezone.com. (*online*). (http://economy.okezone.com/read/2010/10/06/20/379584/ini-dia-alasan-masyarakat-tolak-bayar-pajak)

Anwar Suprijadi. 2010. *Masalah SDM Ditjen Pajak Serius*. Kompas.com. (*online*). (http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2010/06/30/08114666/Masalah.SDM.Ditjen.Pajak.Serius).

Anwar Suprijadi. 2010. *Wajib Pajak Masih Kecewa Dengan Pelayanan Kantor Pajak*. Detik.com. (*online*). (http://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/1456035/wajib-pajak-masih-kecewa-dengan-pelayanan-kantor-pajak).

Budi. 2017. *Warga Kendal Keluhkan Panjangnya Antrean Pelayanan Pajak*. Metrotvnews.com. (*online*). (http://m.metrotvnews.com/jateng/peristiwa/xKXw0W6k-warga-kendal-keluhkan-panjangnya-antrean-pelayanan-pajak).

Luky Alfirman. 2010. *Masalah SDM Ditjen Pajak Serius*. Kompas.com. (*online*). (http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2010/06/30/08114666/Masalah.SDM.Ditjen.Pajak.Serius).

Sinyo Harry Sarundajang. 2015. *Karena Pelayanan Tidak Baik Masyarakat Tidak Puas Membayar Pajak*. Beritamanado.com. (*online*). (http://beritamanado.com/karena-pelayanan-tidak-baik-masyarakat-tidak-puas-membayar-pajak/).