DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Abdul Hamid. 2010. *Panduan Penulisan Skripsi Cetak 1*. Jakarta: FEIS UIN Press.

Alma Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

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

Brotodiharjo R Santoso. 2013. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Refika Aditama.

Chaizi Nasucha, fasmi dan misra, 2012, *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.

Danang Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.

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

Darmadi Hamid. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta

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

Diana Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Adimata.

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

Fandy Tjiptono. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. CV Andi Offset.

Fandy Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Ghozali, I 2013. *Analisis Multivariat dan Ekonometrika : Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan EVIEWS 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hadi Sutrisno. 2013. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Hamdi, Asep Saepul & E. Bahruddin.2014. *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif aplikasi dalam pendidikan.* Sleman: Deepublish.

Hamid Darmadi. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta

Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto. 2011. *Tata Cara Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Visimedia.

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

Iwan Satibi. 2011. *Teknik Penulisan Skripsi Tesis Disertasi*. Bandung: Ceplas.

Jonathan Sarwono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

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

Kothari, D.P dan I. J. Nagrath. 2008. *Power System Engineering. New Delhi. Tata MCGraw-Hill Publishing Company Limited*.

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

M. Iqbal Hasan. 2013. *Pokok-pokok materi statistik 2 (statistik deskriptif)*. Jakarta: Bumi aksara.

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

Moh Kasiram. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif, cet.2*. Jakarta: UIN Maliki Press.

Nasution, Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Noor Juliansyah. 2013. *Penelitian Ilmu Manajemen*. Jakarta: Kencana.

Nur Indriantoro. 2010. *Metodelogi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Cetakan 2*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Parasuraman, A. Valerie, 2013. *Delivering Quality Service*. The Free Press. New York.

Rochmat Soemitro. 2012. *Perpajakan Teori dan Teknis Pemungutan*. Bandung: Graha Ilmu.

Rosdiana, Haula & Edi Slamet Irianto. 2011. *Panduan Lengkap Tata cara Perpajakan Di Indonesia*. Jakarta: Visi Media.

Santoso, S. 2010. *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sedarmayanti, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.

Singgih Santoso. 2002. *SPSS Versi 11.5* Cetakan Kedua Jakarta: Gramedia.

Siti Kurnia Rahayu & Ely Suhayati. 2010. *Perpajakan, Teori dan Teknis Perhitungan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

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

Soekanto Soerjono. 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajagrafindo persada (rajawali perss).

Soewarno Handayaningrat. 2011. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.

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

Sugiono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Supriyati. 2012. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Labkat Press Unikom.

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

Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 2 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.

Uma Sekaran. 2014. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Penerbit Genesis.

Wirawan B. Ilyas dan Pandu Wicaksono. 2015. *Pemeriksaan Pajak*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

JURNAL :

Amalia. D. Lestari. 2010. "*Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees*".

Daulat Freddy. 2013. "*Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak*". Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul. Jakarta.

I Gede Putu Pranadata. 2014. "*Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu*". Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB (Vol 2, No. 2: Semester Genap 2013/2014). Hlm. 1-16. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang.

Karundeng, Feibe Permatasari. 2013. "*Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Sharon Wanea Manado*". Jurnal EMBA. Vol 1 No 3.

Masruri. 2014. *Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan* (PNPM-MP) (Studi Kasus Pada Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan tahun 2010).Governance and Public Policy, vol. 1 (1): 53-76.

Ni Luh Supadmi. 2010. "*Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*". Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana.

Nur Aini Iribaram. 2016. "*Pengaruh Pelaksanaan Sistem Self Assessment terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Serta implikasinya terhadap Kepuasan Wajib Pajak"*. Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

Steffi Mongkaren. 2013. "*Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Penguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*". Issn 2303-1174.

BERITA :

Carlos Roy Fajarta Barus & Herianto. 2016. "*Kantor Pelayanan Pajak Koja Dipenuhi Warga Urus SPT Kolektif*". Megapolitan, 11 maret 2013. Melalui: http://www.beritasatu.com/megapolitan/354201-kantorpelayanan-pajak-koja-dipenuhi-warga-urus-spt-kolektif.html

Dwi Astuti. 2016. "*Wajib Pajak Kesal Dengan Pelayanan Petugas Pajak*". Liputan6.com. 31 maret 2016. Melalui: http://bisnis.liputan6.com/read/2472234/wajib-pajak kesaldenganpelayanan-petugas-pajak

Danang Rosadi. 2012. "*Kelemahan dari self assessment system*". Melalui: http://repository.maranatha.edu/9408/3/1051159_Chapter1.pdf

Mekar Satria Utama, 2016. "*Ini Keluhan Wajib Pajak Saat Lapor SPT Lewat e-filing*". 20 maret 2016. Finance.detik.com. Melalui: https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/3169063/ini-keluhan-wajib-pajak-saat-lapor-spt-lewat-e-filing

Supriyono, Maully dan Febri, 2014. "*Masyarakat Belum Terbiasa Setor Pajak Lewat e-Filing*". 31 maret 2014. Melalui: http://bisnis.liputan6.com/read/2030402/masyarakat-belum-terbiasa-setor-pajak-lewat-e-filing

Tarjo dan Indrawati, 2007. "*Jumlah NPWP Lampaui Target*". 3 maret 2011. Melalui:http://download.portalgaruda.org/article.php?article=14112&val=945