# DAFTAR PUSTAKA


Agust, Supriadi. 2014. Lebih dari 50% wajib pajak belum bayar pajak. [*Online*]. Diakses dari http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20141014175233-78-6372/lebih-dari-50-wajib-pajak-belum-bayar-pajak/. [18 September 2014].

Alabede, James O. Ariffin, Zaimah Bt. Zainol. Idris, Kamil Md. 2011. *Does Taxpayer's Financial Condition Moderate Determinants of Tax Compliance Behaviour? : Evidence from Nigeria*. *British Journal of Economics, Finance and Management Sciences*. [*Online*]. Diakses dari http://www.iiste.org/Journals/index.php/ISEA/article/download/951/872. [3 Desember 2014].

Albari. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis, Vol. 13, No. 1*. [*Online*]. Diakses dari http://journal.uii.ac.id/index.php/JSB/article/view/2010/1764. [3 Desember 2014].

Andrian, Agus Trianto. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada WPOP yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya, Vol. 1, No. 2*.

Atep, Adya Barata. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

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

Cindy, Jotopurnomo. Yenni, Mangoting. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review, Vol. 1, No. 1*. [*Online*]. Diakses dari http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/akuntansi-pajak/article/view/441. [3 Desember 2014].

Danang, Sunyoto. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi (Alat Statistik dan Analisis Output Komputer)*. Yogyakarta: CAPS.

Diana, Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Cetakan Kesatu. Bandung: Refika Aditama.

Djoko, Slamet Surjoputro. Junaedi, Eko Widodo. 2004. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Modernisasi Administrasi Perpajakan*. Dalam buku *Menuju Sistem dan Administrasi Perpajakan Berkelas Dunia : Studi Perpajakan di Indonesia dengan Inspirasi Pengalaman Jepang, ed. Robert Pakpahan dan Toyomu Yuasa*. Jakarta: JICA.

Fandy, Tjiptono. Gregorius, Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Kedua. Yogyakarta: ANDI.

Farida, Jasfar. 2005. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Fuad, Rahmany. 2014. Kepatuhan Wajib Pajak Masih Minim. [*Online*]. Diakses dari http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/makro/14/09/09/nble57-kepatuhan-wajib-pajak-masih-minim. [18 September 2014].

Husein, Umar. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia.

Hutagaol, John. 2007. *Perpajakan : Isu – Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

I, G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi. Putu, Ery Setiawan. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, dan Persepsi tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *Jurnal Akuntansi, Vol. 6, No. 1*. Bali: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.

I, Putu Adi Saputra Sanjaya. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel. *Jurnal Akuntansi, Vol. 7, No. 1*. Bali: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.

Jonathan, Sarwono. 2005. *Teori dan Praktik Riset Pemasaran dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.

Kotler, Philip. Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan. Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) 2013. 2014. [*Online*]. Diakses dari http://www.kemenkeu.go.id/Publikasi/laporan-akuntabilitas-kinerja-instansi-pemerintah-lakip-2013. [3 Desember 2014].

Liberti, Pandiangan. 2007. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Lina, Ellitan. Lena, Anatan. 2007. *Sistem Informasi Manajemen : Konsep dan Praktis*. Bandung: Alfabeta.

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: ANDI.

Mohammad, Nazir. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Mohammad, Zain. 2008. *Manajemen Perpajakan*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.

Ni, Luh Supadmi. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis, Vol. 4, No. 2*. [*Online*]. Diakses dari http://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/article/view/2598. [3 Desember 2014].

Nur, Indriantoro. Bambang, Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan. [*Online*]. Diakses dari http://www.pajak.go.id/sites/default/files/info-pajak/PER-02.PJ_.2014.pdf. [3 Desember 2014].

Safri, Nurmantu. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Edisi 3. Jakarta: Granit.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Cetakan Pertama. Bandung: Refika Aditama.

Sekaran, Uma. 2009. *Research Methods For Business (Metodologi Penelitian untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.

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

Sudjana. 2005. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.

Sugiyono. 2009. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*. Bandung: Alfabeta.

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

Umi, Narimawati. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia : Aplikasi Contoh dan Perhitungannya*. Jakarta: Agung Media.

Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Waluyo, Purwanto. 2004. Analisis Strategi Kualitas Pelayanan dan Kinerja Bank-Bank BPR di Jawa Tengah. *Jurnal Fokus Ekonomi*. [*Online*]. Diakses dari http://id-jurnal.blogspot.com/2008/04/analisis-strategi-kualitas-pelayanan.html. [3 Desember 2014].