

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Eko Sujianto, 2009, *Aplikasi Statistik SPSS 16.0*, Jakarta: Presatasi Pustaka
- Ahmad Tanzeh, 2009, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: Teras
- Ali Maulidi, 2013, *Teknik Memahami Statistika 2*, Jakarta, Alim's Publishing
- Andi, 2009, *Akuntansi Sektor Publik*, Yogyakarta
- Atep Adya Barat, 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Bandung :Elex media Komputindo
- Ayu M, 2018 *Sripsi Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Yogyakarta, Universitas Santa Dharma
- Eddy Soeryanto Soegoto, 2018, *Marketing Research Smart Way to Solve Problem*, Bandung: PT Elex Media Komputindo
- Hadari Nawawi, 2012, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Intan, 2019, *Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling Dan Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakn Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Tebing Tinggi*, Sumatra Utara, Universitas Muhammadiyah
- Irwan Hermawan, 2019, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan Mixed Methode*, Jakarta: Hidayatul Quran Kuningan
- Iswawan Indra, 2001, *Memahami Reformasi Perpajakan*, Jakarta : PT.Gramedia
- Jatmiko, A.N. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan*

*Wajib Pajak: Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang.* Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro

Jotopurnomo, Cindy dan Yenni Mangoting, 2013. *Pengaruh Kesadaran wajib pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.* Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra

Jayanto, Prabowo yudo, 2011 *Faktor-Faktor Ketidakpatuhan Wajib Pajak*, Jurnal dinamika manajemen, 2(1)

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008, *Manajemen Pemasaran edisi 12*, Jakarta

Mangoting, Arabella Oentari Fuadi. 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*, Vol. 1, no. 1

M. Nur Rianto, 2010, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta

Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara

Mardiasmo. 2010. *Perpajakan. Edisi Revisi 2009*, Yogyakarta: Penerbit Andi

Neneng Hartati, 2015. *Pengantar Perpajakan*, CV Pustaka Setia

Parasuraman, Zeithamel, dan Berry. 1988. *SERVQUAL : A Multiple-item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. Journal of Retailing.* Marketing Science Institute. I(64)

Purbayu Budi, 2015, *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Yogyakarta: Andi Offset

- Rahmadian Rika dan Murtejo, 2013, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Siti Kurnia Rahayu, 2010 *Perpajakan Inonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabet
- Syofian Siregar, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, Jakarta: Kencana
- Sutedi, Ardian, 2013, *Hukum Pajak*, Jakarta: Sinar Grafika
- Sumadi Suryabrata, 1987, *Metode Penelitian*, Jakarta: Rajawali
- Tjiptono, Fandi, 2010, *Service Management*, Yogyakarta: CV Andi.
- Usman Rainse dan Abidin, 2012, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta
- Riano. 2018. *Skripsi Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak*, Semarang: Universitas Diponegoro
- Waluyo, 2017, *Perpajakan Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat
- Widi Dwi Ernawati, 2018, "*Perpajakan Terapan Lanjutan*", Polinema Press
- Zainal Mustofa, 2009, *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu