

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchori. 2003. Pemasaran Strategik Jasa. Cetakan Pertama; Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2001. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (EdisiRevisi V). PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ester, Kilapong G., Grace B. Nangoi., Stanly W. Alexander. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi, Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Hardiningsih, Pancawati & Nila Yulianawati (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. The Factors That Influence The Willingness To Pay The Tax. Program Studi Akuntansi Universitas Stikubank. Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan.
- Hasan, Iqbal. 2002. Pokok-pokok Materi Statistik II: Statistik Inferensial. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Kurniawan, Albert. 2011. SPSS Serba Serbi Analisis Statistika Dengan Cepat Dan Mudah. Penerbit Jasakom.
- Kusmayadi, Endar Sugiarto. 200. Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Lianty, R. A. M., Hapsari, D. W., & Kurnia. (2017). Pengaruh Tax Amnesty , Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer (JRAK), Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Manulang, Ida. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan, Penerbit: CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Nayoan, Nova. (2016). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kemudahan Membayar Pajak, Dan Perubahan Tarif PP No. 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Pekanbaru. Jurnal Riset Fakultas Ekonomi Universitas Riau.

- Puspitasari, L. (2015) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jom Fekon (Vol. 2 No. 2). Universitas Riau, Pekanbaru
- Rahmah, Nurul. (2016) Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. Politeknik Negeri Kupang.
- Riduwan, 2005. Skala Pengukuran Variabel–Variabel, cetakan kedua. Jakarta: Erlangga.
- Safitri, Anna. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan Pengetahuan WP Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sistem Informasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi. Skripsi Universitas Islam Sultan Agung. Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi. Semarang.
- Simon, F. (2016). Consumer adoption of No Junk Mail stickers: An extended planned behavior model assessing the respective role of store flyer attachment and perceived intrusiveness. *Journal of Retailing and Consumer Services* 29: 12221.
- Sudarmanto, Gunawan. 2005. Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2003. Metode Penelitian Administrasi. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta. Bandung.
- ..... 2011. Statistik Untuk Penelitian, Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 1997. Metode Peramalan Kuantitatif Untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis. Rineke Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. Manajemen Jasa. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- .....2006. Strategi Pemasaran (Edisi II). Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Diubah Terakhir Dengan Undang- Undang Republik Indonesia. Nomor 28 Tahun 2007 Undang-Undang Republik Indonesia No 16 Tahun 2009.
- Yogatama, Arya. (2014) Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Universitas DiPoneroogo Semarang.

Yulianto, Ismail. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Universitas Dipenogoro. Semarang.