

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I., & Fishbein, M. 2005. *The Influence of Attitudes on Behavior*. In D. Albarracín, B. T. Johnson, & M. P. Zanna (Eds.), *The handbook of attitudes* (pp. 173-221). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Apriani, M. 2011. "Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Mereferensikan". *Skripsi*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Aquinas, T. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen". *Skripsi*. Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Ardiansyah, Ahmad dkk. 2016. "Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak". *Jurnal Perpajakan*. Universitas Brawijaya, Malang.
- Arwani, Muklis dan Nina Ernawati. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien". *Jurnal Akuntansi*. Vol. 2 No. 2. Hal: 1-16.
- Fatmawati, Yenni. 2016. "Pengaruh Sosialisai Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kulaitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Handayani, SB dan Setia Iriyanto. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Minat Beli Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang". *Jurnal Akuntansi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.

- Haryanto, Edi. 2013. "Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado". *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.3, September. Hal: 750-760.
- Hasyim, Dita Maria. 2015. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor". *Skripsi*. Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Husna, Amelia. 2014. "Analisis Fasilitas Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor". *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.3. Hal:550-562.
- Ilyas, W. B dan Richard Burton. 2010. *Hukum Pajak, Edisi 6*. Jakarta : Salemba Empat.
- Irianingsih, Eka. 2015. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor". *Skripsi*. Universitas PGRI Yogyakarta, Yogyakarta.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)". *Tesis*. Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jotopurnomo, Cindy & Yenni Mangoting. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya". *Tax & Accounting Review*. Vol.1 No.1. Hal: 1-6.
- Kartika, Yuni. 2015. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien". *Skripsi*. Universitas Nusantara PGRI, Kediri.

- Khairani, Siti. 2013. "Analisis Harga Terhadap Kepuasan Wajib Pajak". Jurnal STIE MDP Palembang.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2006. *Prinsip Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran : Kualitas Jasa. Edisi Kedua, Terjemahan Ancella Anitawati*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru*. Jakarta: Andi Publisher.
- Mir'atusholihah, dkk. 2014. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Skripsi*. Universitas Brawijaya, Malang.
- Muslimawati, M. 2015. "Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Nazarudin, Ietje dan Agus Tri Basuki. 2016. *Analisis Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: Danisa Media.
- Novelia, Kiki Rizki. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Skripsi*. Universitas Indonesia, Depok.
- Nugroho, Andi Setijo dan Sumadi. 2005. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak". *Sinergi Edisi Khusus Marketing*. Hal. 59-72.
- Prabawa, Made adi dan Naniek Noviari. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap terhadap Kepatuhan Pelaporan WPOP di KPP Bandung Utara. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Udayana Denpasar.

- Pratiwi, Putri. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Skripsi*. Politeknik Negeri Manado.
- Pris, Andarini. 2010. Dampak Dimensi Keadilan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Skripsi*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Raharjani. 2005. Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan sebagai Tempat Belanja . *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. Vol.2 No.1.
- Rahmawati, Sri. 2015. "Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *Skripsi*. Universitas Riau.
- Saragih, Rismaya. 2014. Hubungan Sikap, Norma Subjektif, dan Perceived Behavioral Control Dengan Intensi Melanjutkan Program Magister Psikologi Profesi di Fakultas Psikologi USU. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Sari, Wulan Sepvita dan Ni Ketut Rasmini. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan dan Kompetensi Pegawai Pajak Pada Kepuasan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*. Universitas Udayana, Denpasar. Vol.18.3. Hal: 2000-2027.
- Siahaan, Mariot P. 2013. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sudirman, Rismawati & Antong Amiruddin. 2012. *Perpajakan Pendekatan Teori dan Praktik*. Malang: Empat Dua Media.
- Sugiyono. 2007. *Model Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia.

- Suhendri, Diyat. 2015. Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Padang. *Skripsi*. Universitas Negeri Padang, Sumatera Barat.
- Tomas, Cesarino. 2015. Pengaruh Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Fasilitas. *Skripsi*. Universitas Pembangunan Negeri Veteran Jawa Timur, Surabaya.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Yogatama. 2014. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Yuliana. 2004. Pengaruh Sikap terhadap Pindah Kerja, Normma Subjektif, Perceived Behavioral Control Terhadap Intensi Pindah Kerja Pada Pekerja Teknologi Informasi. *E-Jurnal Akuntansi*. Universitas Udayana, Denpasar. Vol.6 No.11.

