

DAFTAR PUSTAKA

Buku teks/majalah/jurnal periodik dan *electronic formats*

- Ahmad, J. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori & Aplikasi*. Gava Media. Yogyakarta.
- Alink, Matthijs dan Victor van Kommer. 2011. *Handbook of Tax Administration*. International Bureau of Fiscal Documentation (IBFD): Amsterdam.
- Allingham. M. G.. dan A. Sandmo. 1972. *Income tax evasion: A theoretical analysis*. Journal of Public Economics. 1. 323-338.
- Alm, J., T. Cherry, M. Jones dan M.McKee. .2010. *Taxpayer Information Assistance Services and Tax Compliance Behavior*, Journal of Economic Psychology 31, 577–586.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Aryani, D. dan F. Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei—Agustus 2010, hlm. 114-126.
- Barata, Atep A. 2004. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Cronin, J.J. dan Taylor. 1992. *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*, Journal of Marketing, Vol. 56, No. 3 (Jul., 1992), pp. 55-68.
- Daryanto dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media: Yogyakarta.
- Dwiyanto, A. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta .
- Gangl, K.,S. Muehlbacher, M. de Groot, S. Goslinga, E. Hofmann, C. Kogler, and E. Kirchler.2013. *How can I help you? Perceived service orientation of tax authorities and tax compliance*. Finanz Archiv: Public Finance Analysis, 69(4), 487-510.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Unicerstiar Diponegoro: Semarang.

- Kementerian Keuangan. 2016. *Laporan Kinerja Kementerian Keuangan Tahun 2015*
- Kirchler, E. 2007. *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge University Press.
- Kirchler, E., E. Hoelzl. 2006. *Modelling taxpayers behaviour as a function of interaction between tax authorities and taxpayers*. In H. Elffers, P. Verboon, & W. Huisman (Eds.), *Managing and maintaining compliance*. The Hague: Boom Legal Publishers.
- Kirchler, E., E. Hoelzl, and I Wahl. 2008. *Enforced versus voluntary tax compliance: The "slippery slope" framework*. *Journal of Economic Psychology*, 29(2008), 210–225.
- Manik, Edward Salomo H. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Pengawasan Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan Kompetensi Account Representative sebagai Variabel Moderating pada KPP Pratama Lubuk Pakam*.
- Organisation For Economic Co-Operation And Development (OECD). 2004. *Guidance Note Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance*. Paris: Organisation For Economic Co-Operation And Development.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Rahmawaty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat: Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2015. *Menguasai SPSS 22*. Eka Media Komputindo: Jakarta.
- Sarwono, J. 2013. *Strategi Melakukan Riset Kuantitatif, Kualitatif, Gabungan*. Andi: Yogyakarta.
- Sekaran, Uma. 2014. *Research Method for Business*. Salemba Empat: Jakarta.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Refika Aditama: Bandung.

- Soemarso. 2007. *Perpajakan Pendekatan Komprehensif*. Salemba Empat: Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Thesis dan Disertasi*. Alfabeta: Bandung.
- Verboon, P., and M. H. van Dijke. 2007. *A self-interest analysis of justice and tax compliance: How distributive justice moderates the effect of outcome favorability*. *Journal of Economic Psychology*, 28, 704–727.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.

Dokumen publik dan sumber-sumber lain

- Republik Indonesia. Laporan Keuangan Pemerintah Pusat Tahun 2012 (*Audited*)
- _____. Laporan Keuangan Pemerintah Pusat Tahun 2013 (*Audited*)
- _____. Laporan Keuangan Pemerintah Pusat Tahun 2014 (*Audited*)
- _____. Laporan Keuangan Pemerintah Pusat Tahun 2015 (*Audited*)
- _____. Nota Keuangan Beserta Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2016
- _____. Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009