

## Daftar Pustaka

### Buku:

- Abdurrahman dan Muhidin. 2011. *Panduan Praksis Memahami Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia
- Anatan, Lina. & Lena Elitan. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam bisnis Modern*. Bandung : Alfabeta
- Devano, S. dan Rahayu, S. K. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Prenada Media .
- Diana Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*, PT Refika Aditama.
- Djoko Muljono. 2010. *Panduan Brevet Pajak: PPN, PPnBM, Bea Materai, PBB, BPHTB*. Yogyakarta: ANDI.
- Dwiyanto, Agus, 2005. *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Gani, Meutia dan Rochman. 2000. *Membangun Pemerintahan Demokratis*. Yayasan Obor. Jakarta
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gunadi. 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia
- IAI. 2018. *Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet AB Terpadu*. Jakarta: IAI
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Implementasi Good Governance*. Jakarta.
- Mahmudi, (2013), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.
- Mardiasmo, (2006), *Akuntansi Sektor Publik*, Andi, Yogyakarta. Mardiasmo, (2009), *Akuntansi Sektor Publik*, Andi, Yogyakarta
- Mardiasmo. 2011. *Pengertian Pajak Edisi Revisi 2011*. Andi. Yogyakarta
- Moenir, H.A.S., 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nurmantu, Safri. 2010. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor

- Pandiangan, Liberty. 2014. *Administrasi Perpajakan*, Penerbit Erlangga
- Pandiangan, Liberty. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan., Konsep, Aspek Formal*, Cetakan 2. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saggaf, said dkk. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik di negara berkembang*. Makassar: CV SAH MEDIA
- Sedarmayanti, 2003, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Penerbit Ilham Jaya, Bandung. Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Wahono, Sugeng. 2012. *Mengurus Pajak Itu Mudah*. PT. Elex Media. Jakarta.
- Widi widodo, 2010. *Moralitas, budaya dan kepatuhan pajak*. Bandung : Alfabeta
- Wirawan B.Ilyas dan Rudy Suhartono, 2012. *Hukum Pajak Material 1: Seri Pajak Penghasilan*. Salemba Humanika.

### **Peraturan Undang-Undang:**

- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan Dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak
- Surat Edaran Dirjen Pajak No.SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD).

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

### **Jurnal:**

Sulistyowati, Syska Lady. Pahlevi, Reza Widhar. 2018. *Pengaruh Good Governance Dan Whistleblowing System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Risiko Sanksi Pajak Sebagai Moderasi*. Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi

Irianingsih, Eka. 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pajak dan Sanksi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)*.

Utama, I Wayan Mustika. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*.

Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado dan KPP Bitung*. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi

Widnyani, Ida Ayu Dewi. Suardana, Ketut Alit. 2016. *Pengaruh Sosialisasi, Sanksi dan Persepsi Akuntabilitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor*

### **Website:**

[bapenda.jabarprov.go.id](http://bapenda.jabarprov.go.id) (diakses pada hari jumat, tanggal 20 Desember 2018, jam 21:47 WIB)

[bisnis.liputan6.com](http://bisnis.liputan6.com) (diakses pada hari jumat, tanggal 22 Desember 2018, jam 22:38 WIB)

[gatra.com](http://gatra.com) (diakses pada hari jumat, tanggal 23 Desember 2018, jam 10:19 WIB)

[kbbi.web.id](http://kbbi.web.id) (diakses pada hari jumat, tanggal 20 Desember 2018, jam 19:56 WIB)

[megapolitan.kompas.com](http://megapolitan.kompas.com) (diakses pada hari jumat, tanggal 22 Desember 2018, jam 22:10 WIB)

[pajak-serta-akuntansi.blogspot.com](http://pajak-serta-akuntansi.blogspot.com) (diakses pada hari jumat, tanggal 20 Desember 2018, jam 15:32 WIB)