

DAFTAR RUJUKAN

- AC, Nielsen. 2013. Pasar Rakyat. Balikpapan : Dinas Pasar Balikpapan.
- Angel, J., R.D. Blackwell, dan P.W. Minard. 1995. *Consumer Behaviour*. Pearson Education International, Prentice Hall.
- Ardiansyah, Ahmad, dkk. 2016. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak. Universitas Brawijaya: Jurnal.
- Barnes, James G., 2003. *Secret of Costumer Relationship Management* diterjemahkan oleh Andreas Winasti, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Brotodihardjo, R. Santoso, 2003. Pengantar Ilmu Hukum Pajak. Bandung : Refika Aditama.
- Wardani. Dewi Kusuma dan Erma Wati. 2018. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa: Jurnal.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunarto, Muji, 2018. Analisis Statistika Dengan Model Persamaan Struktural (SEM). Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2017. Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik. Palembang : Gava Media.
- <https://www.pajak.go.id/id/artikel/menakar-kadar-kepatuhan-wajib-pajak>
- Komala, Kirana Cipta. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). Jurnal. Universitas Brawijaya.
- Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Mardiasmo. 2011. Perpajakan Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hadi, Nor dan Umi Mahmudah. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Aksar Volume 1 Nomor 2, Halaman 257-274*.
- Nurmantu, Safri. 2003. Pengantar Perpajakan. Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.

- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 Tentang Standar Pelayanan Di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 39/PMK.03/2018 Tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Soemitro, Rachmat. 2007. *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*. Bandung : Eresco.
- Rachdianti, Tania Finny, dkk. 2016. Pengaruh Penggunaan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Universitas Brawijaya: Jurnal.
- Rahayu, Siti Kurnia, 2010 .*Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rangkuti, Fredy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction* Cetakan ke-3. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Susanto, Jessica Novia. 2013. Pengaruh Persepsi Pelayanan Aparat Pajak, Persepsi Pengetahuan Wajib Pajak, Dan Persepsi Pengetahuan Korupsi Terhadap Kepatuhan. Jurnal. Universitas Surabaya.
- Sukmadinata. 2010. *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Surya, Bob. 2016. *Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Internship*. Universitas Bina Darma.
- Tiraada, Tryana AM. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* Vol. 1 No. 3 Hal. 999-1008.
- Tita, Mutia Sri Putri. (2008). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang). *Tesis*. Universitas Negeri Padang.
- Trisnawati, Ni Luh Mika. 2015. Analisis faktor-Faktor Yang Mempengaruhi kepatuhanWajib Pajak Membayar Pajak Hotel, Pajak Restoran dan pajak Hiburan di Kota Denpasar.Universitas Udayana Denpasar: Skripsi.
- Vigriyana, E. Eigita, M. Djudi Mukhjam, Ika Ruhana. 2016. Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 9 No. 1.2016.

- Waluyo. 2011. Perpajakan Indonesia. Jakarta : Salemba Empat.
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Gambir Tiga). Makalah Simposium Nasional Akuntansi XIII. Purwokerto.
- Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. Jurnal EMBA, Vol.1 No.3, September 2013.
- Yamit, Zulian, 2004. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta : PT. Ekonomia.
- Tanilasari, Yessica dan Pujo Gunarso. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Universitas Merdeka Malan: Jurnal.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Fitriansyah
Tempat / Tanggal Lahir : Palembang / 29 Mei 1987
Alamat : Perumahan Ogan Permata Indah Jalan Bungur Raya
Blok J67 Palembang, Sumatera Selatan
No. Telp / email : 082177865040 / fitriansyah.djp@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

No.	Nama Sekolah/Universitas	Tahun Masuk	Tahun Lulus
1.	SD Negeri 10 Palembang	1993	1999
2.	SLTP Negeri 15 Palembang	1999	2002
3.	SMU Negeri 8 Palembang	2002	2005
4.	Universitas Sriwijaya	2005	-
5.	D-III STAN Jakarta	2006	2009
6.	Universitas Terbuka	2014	2016

PENDIDIKAN INFORMAL/PELATIHAN/KURSUS

No.	Pendidikan Informal/Pelatihan/Kursus	Lama Pelatihan	Tahun
1.	-		

PUBLIKASI

No.	Judul	Vol., No., Tahun	Penerbit
1.	-		

PENGALAMAN KERJA

No.	Nama Instansi	Jabatan	Tahun s.d. Tahun
1.	KPP Pratama Bangka	Pelaksana	2010 s.d. 2016
2.	Kanwil DJP Sumsel dan Kep. Babel	Pelaksana	2016 s.d. 2017
3.	KPP Pratama Palembang Ilir Timur	AR Pengawasan dan Konsultasi I	2017 s.d. 2018

KEGIATAN ORGANISASI

No.	Nama Organisasi	Jabatan	Tahun s.d. Tahun
1.	-		