

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Amin, Fadillah. 2016. *Anyologi Administrasi Publik & Pembangunan*. Malang: UB Pres.
- Bungin, B. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Debora Sanur Lindawaty, Dewi Sendhika Sari Dharmaningtias. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Lombok Utara: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grindle, Merilee S. 1997. *Getting Good Government: Capacity Building in the Public Sector of Developing Countries*. Boston: MA, Harvard Institute for International Development.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Jogiyanto, H. M. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Andi Offset.

- Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, Ahmad Mustanir. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Sulawesi Selatan: Qiara Media
- Kotler, Philip and Gary Amstrong, 2004, *Marketing an Introduction. 7th edition International Edition*, Prentice Hall International, Inc, New York.
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan* (Edisi Revisi 2018). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Notoatmodjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service. The Free Press*, New York.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Prawirohardjo, Sarwono. (2007). *Ilmu Kebidanan*. Jakarta: PT Bina Pustaka
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2004), *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Soeprapto, Tommyyu. 2006. *Penguatan Kapasitas dengan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Media Pressindo
- Sudjana, Nana. 2011. *Penilaian Hasil dan Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Rosda Karya.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Suntoyo, Danang. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: Refika Aditama

Teddy Minahasa Putra. 2019. *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Grasindo

Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Yusriadi. 2018. *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish

Jurnal :

Anindya Liani, Budi Setiyono, Turtiantoro. 2013. “Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT (Studi tentang persepsi wajib pajak terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor dibulan april 2013 di kantor SAMSAT Grobogan)”. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 2 (1) 106-110

Anisa, Khairatul. 2017. Pengaruh Kualitas Sstem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Android Blckberry Masseur (BBM) Studi Pada Masyarakat Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.5(4): 1487-1497 ISSN 2355-5408.

Chin, W. W. 1998. “The Partial Least Square Approach To Structural Equation Modeling”. *Jurnal Modern Methods For Business Research*, Vol 295, No. 2, hlm: 295-336

Dewi, I. G. A. M. R, dan K.W.L.P. 2019. “Efektivitas E-SAMSAT, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 4, No. 1, hlm: 50-61.

Dzurotin Nasihah. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati”. Vol 21 (1), 176-185

Haryanto. 2013. “Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor SAMSAT Manado”. *Jurnal Rise Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*. Vol. 1(13). Doi: <https://doi.org/10.35794/emba.1.3.2013.2212>

- Hidayaati, N. 2016. "E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus tentang Faktor-faktor Penghambat Inovasi Layanan E-SAMSAT Jatim Kabupaten Gresik)". *Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol. 4(6) Hal. 8
- Kurniawan, Pratomo Cahyo & Azmi Fika, 2019." Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Berdasarkan Peraturan Gubernur No.44 Tahun 2017 : Studi pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah". *Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*. Vol. 2. No.1. Doi : 10.18196/jati.020113
- Mila Muliawati, Nastia. 2020. Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam "Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton". *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*. Vol. 1(1). Hal. 33-40 doi : <https://doi.org/10.35326/jsip.v1i1.527>
- Odelia, E. 2018. Pengembangan Kapasitas Organisasi Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. In *Kebijakan dan Manajemen Publik*. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol. 6(1), Hal. 1–8.
- Sakawati, Herlina, Ahmad,S. 2017. "Pelayanan Penerbitan STNK di Kantor SAMSAT Bone". *Jurnal Ilmu Administrasi*. Vol. 14 No. 2. Doi : <https://doi.org/10.31113/jia.v14i2.116>
- Surya Adi Praja. 2017. " Pelaksanaan standar pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT UPT Kutai Kartanegara". 5 (2), 103-11
- Susanti, Laila. 2019." Pengaruh Layanan SAMSAT *Corner*, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". *Jurnal Akuntansi*. Vol. 29 No. 2. Doi : <https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v29.i02.p11>
- Suwastiti, Gayuh Sih, dkk. 2016. "Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kota Tegal (Studi Kasus Pada Pajak Kendaraan Bermotor)".
- Tam, Carlos & Tiago Oliveira. 2016. *Understanding the Impact of M-Banking on Individual Performance: Delone & Mclean and TTF Perspective*. *Journal Computers in Human Behavior* Vol. 61.
- Wardani. D.K. 2018. "Pengaruh Program E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai

Variabel Intervening (Studi Kasus SAMSAT Daerah Yogyakarta)”. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 15, No. 2, hlm 79-92

Warsono, Mahendradi Hardi, 2020. “Peningkatan Kapasitas Aplikasi *Mobile* “Magelang Cerdas” dalam rangka Peningkatan Pelayanan Publik”. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan*. Vol. 4(2). Doi : 10.31002/jpalg.v4i1.23948

Widiastini, N.P.A, dan N.L. Supadmi 2020. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 30, No. 7, hlm: 1645-1657.

Winasari, A. 2020. “Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, dan Sistem E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Subang (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Subang)”. *Jurnal Prisma*, Vol. 1, No. 1, hlm : 11-19.

Usmani, Lintang Febi & Rahman, 2020.” Survei Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) Jawa Tengah di Kota Semarang”. *Jurnal Kebijakan Publik dan Manajemen*. Vol. 9 No. 2. Doi : <https://doi.org/10.14710/jppmr.v9i2.27361>

Website :

Diakses pada website BPS Jateng <https://jateng.bps.go.id/> pada tanggal 1 Januari 2022 pukul 13.30 WIB

Diakses pada website SAMSAT Banyumas <https://bapenda.jatengprov.go.id/uppd-banyumas/> pada tanggal 25 Desember 2021 pukul 18.00 WIB

Diakses pada <https://konsultasiskripsi.com/2018/04/08/aspek-dalam-kualitas-pelayanan-skripsi-dan-tesis/> pada tanggal 1 Januari 2022 pukul 16.00 WIB

Diakses pada website <https://www.kompasiana.com/achmadmuchsin/5f0c5248d541df5f4d6545d2/bayar-pajak-tahunan-dengan-cepat-dan-mudah-di-SAMSAT-banyumas> tanggal 27 Desember 2021 pukul 11.00 WIB

Diakses pada website <http://dppad.jatengprov.go.id/liputan/SAMSAT-harus-semakin-cepat-mudah-murah/> tanggal 3 Februari 2022 pukul 17.50 WIB