

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley: Reading MA.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Deviano, S., & Rahayu, S. K. (2016). *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (8th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2008). *Structural Equation Modelling (Edisi II)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hadi, S. (2004). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi.
- Harbani, P. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Komaruddin. (2011). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Jurnal Sekretariat.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran 1.Edisi ketiga belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L.. (2011). *Marketing management. In Pearson Education International*. New York: Pearson Educ Int.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi ke-2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. (2002). *Otonomi dan Manajemen Keuangan*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Moenir, H. A. . (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nurmantu, S. (2003). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Santoso, S. (2014). *Statistik Parametrik Edisi Revisi*. Jakarta: Gramedia.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Cetakan Kelima*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela dkk. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Soemitro, R. (1990). *Asas dan Dasar Perpajakan I*. Bandung: Penerbit PT. Eresco.

- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D 2008*. In Alfabeta. Bandung.
- Supranto. (1997). *Pengukuran tingkat kepuasan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, M. (2010). *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi Keempat*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2000). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wasistiono, S. (2001). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqoprint.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa. Edisi 1*. Jakarta : PT Indeks.

Jurnal

- Ameliyany, N., & Maisyura. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Dewantara Kabupaten Aceh Utara. *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 144–159. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/17418/16673>
- Amhas, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 122–136. Retrieved from <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai>
- Aneta, A., Kadji, M. A., & Dama, H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. 1st Qualitative Research for Civilization Conference IQRA (Indonesian Qualitative Research Association) Di. Retrieved from <http://repository.untad.ac.id/4613/>
- Aribowo, K. (2017). Pengaruh Pelayanan Satpas Terhadap Kepuasan Pemohon Sim Pada Polres Tanah Laut Di Kabupaten Tanah Laut. *JIEB (ISSN : 24424560)*, 5(available online at : ejournal.stiepancasetia.ac.id), 138–150.
- Azam, M. K. G. (2021). Scrutinizing Taxpayer Perceptions on the Service Quality of Income Tax Services: An Application of SERVPREF Model. *Scholars Journal of Arts, Humanities and Social Sciences*, 9493(6), 240–249. <https://doi.org/10.36347/sjahss.2021.v09i06.006>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: an expectation/ confirmation model'. *MIS Quarterly*, Vol. 25 No, 351–370.
- Bursan, R., & Chanerie, D. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Bandar Lampung Terhadap Kepuasan wajib pajak. *Informatics and Business Institute Darmajaya*, Vol 10(No. 2), 88–101.

- Eshghi, A., Haughton, D., & Topi, H. (2007). Determinants of customer loyalty in the wireless telecommunications industry. *Journal Telecommunications*, Vol. 31 No.
- Hansen, E. and Jonsson, E. (2013). E-loyalty in fashion e-commerce: an investigation in how to create e-loyalty. Master's Thesis, Linnaeus University, Småland.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 44–56. Retrieved from file:///E:/semester 6/sinta kepercayaan, fasilitas/fasilitas (9).pdf
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado*, Vol.1 Sept(3), Hal.750-760.
- Mahardika, I. G. N. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Pribadi Di KPP Pratama Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, 5(1), 1–12.
- Priambudi, G. R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat UPTD Dispenda Propinsi Jatim. 201. STIE Perbanas Surabaya.
- Sefnedi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Publik Dengan Kepuasan Publik Sebagai Variabel Intervening: Peran Nilai Pelanggan Sebagai Moderasi. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 4(3), 157–164.
- Simamora, P. (2009). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Atas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi*, 1, 75–116.
- Suharto. (2011). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Derivative*, 5(1), 62–85.
- Sundaram, V., Ramkumar, D., & Shankar, P. (2017). Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business. *Kinerja*, 21(1), 48. <https://doi.org/10.24002/kinerja.v21i1.1034>
- Warnasih, R. L. C. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Outlet Terhadap Kepuasan Konsumen Bogor Trade Mall (Studi kasus Pada Pajak Kendaraan Bermotor) (Vol. 3).
- Yunus, R. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan SIM Keliling Menggunakan Analisis Faktor (Studi Kasus Pelaksanaan SIM Keliling Polresta Padang). Universitas Negeri Padang.
- Yusdita, E. E., Subekti, I., & Adib, N. (2018). Peran Persepsi Wajib Pajak Atas Keadilan Sistem Perpajakan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak. *EKUITAS. Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 1(3), 361–384.

<https://doi.org/10.24034/j25485024.y2017.v1.i3.2268>

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2001). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60, 31–46.

Peraturan Perundang-Undangan

RI, BPK. UU No. 16 Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, (2000).

RI, BPK. UU No. 17 Tahun 2000 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan, (2000).

RI, BPK. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009).

Kemenkeu. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian, (2000).

Internet dan Lainnya

Kemendikbud. (2008). Kamus Besar Bahasa Indonesia [Online]. Retrieved October 14, 2021, from KBBI website: Tersedia di kbbi.kemdikbud.go.id/entri. Akses 20 Agustus 2022

Purwokerto, S. (2021). IKM Samsat Purwokerto. Purwokerto.

Purwokerto, S. (2021). Jumlah wajib pajak kendaraan bermotor. Purwokerto.

Kepolisian RI. Keluhan tentang pelayanan Samsat. Akses dari <https://www.lapor.go.id/instansi/kepolisian-republik-indonesia> tanggal 17 Januari 2019