

DAFTAR PUSTAKA

- Haris, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM dan Citra Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. *Procuratio : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(4), 478-490.
- pajak.go.id. (2007, Juli 17). *Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Nomor 28 Tahun 2007*. Dipetik Oktober 24, 2022, dari [www.pajak.go.id: https://pajak.go.id/undang-undang-nomor-28-tahun-2007](https://pajak.go.id/undang-undang-nomor-28-tahun-2007)
- Hanjarwadi, W. (2023, Februari 24). *Cara Hitung Denda Pajak Kendaraan Bermotor*. [www.pajak.com:https://www.pajak.com/pajak/cara-hitung-denda-pajak-kendaraan-bermotor/](https://www.pajak.com/pajak/cara-hitung-denda-pajak-kendaraan-bermotor/)
- Irianto, D. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo)*. Universitas Brawijaya.
- Kotler, & Amstrong. (2014). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th global ed.)*. England: Pearson.
- Silaswara, D., Kusnawan, A., & Hernawan, E. (2022). Dampak Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen Marketplace di Masa Pandemi Covid 19. *Sains Manajemen: Jurnal Manajemen Unsera*, 8(2), 62-87.
- klikpajak.id. (2019, Juni 26). *7 Asas Pemungutan Pajak yang Berlaku di Indonesia*. [www.klikpajak.id: https://klikpajak.id/blog/7-asas-pemungutan-pajak-yang-berlaku-di-indonesia/](https://klikpajak.id/blog/7-asas-pemungutan-pajak-yang-berlaku-di-indonesia/)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Agustin, Y., & Trihastuti, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Student Research (JSR)*, 1(2), 248-263.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Anwar, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2017). *Processing Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yudianto. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda. *Ekonomia*, 152-156.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia)*, 9(2), 114-126.
- Safitri, N. A., Jannah, F. H., & Indrarini, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembayaran Online terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Surabaya. *Sibatik Journal : Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(11), 2615-2628.
- Maimunah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen. *Iqthisad Equity*, 1(2), 57-68.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Daya Saing : Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 17(1), 38-45.
- Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54-57.
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *KORELASI : Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283.

- Jalaludin, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Bina Sejahtera Bangun Persada Serang Banten. *Akademik : Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 1(2), 40-48.
- Bandiono, A., Sinaga, A. K., & Pramukti, K. D. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kantor pajak terhadap kepuasan wajib pajak. *Keberlanjutan : Jurnal Manajemen dan Jurnal Akuntansi*, 6(2), 130-140.
- Wirawan, R. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang. *Assets : Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi, Keuangan dan Pajak*, 1(2), 56-72.
- Tjiptono, F. (2005). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Ketiga)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lind A.D, W. M. (2002). *Statistical Technique in Business and Economics*. Toronto: McGraw-Hill Companies.
- Aryanti , S., & Alrasyid, M. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara terhadap Kepuasan Masyarakat atas Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karawang. *Paradigma : Journal of Science, Religion and Culture Studies*, 18(1), 33-45.
- Bursan, R., & Chanerie, D. J. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Bandar Lampung Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Informatics and Business Institute Darmajaya*, 10(2), 44.
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Persepsi adanya Reward terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Fairvalue : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 1(2), 183-198.
- Ferdiansyah. (2020). Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Dengan Pajak Bahan

- Bakar Kendaraan Bermotor Sebagai Pemoderasi. *Inventory : Jurnal Akuntansi*, 4(2), 140-154.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 174-182.
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Samsat Pati. *JAP : Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21(1), 176-185.
- Fajar, D. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor*. Malang.
- Opendata.jabarprov(2013):<https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-kendaraan-bermotor-berdasarkan-cabang-pelayanan-di-jawa-barat>
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang.