

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul qodir,2008,Pengaruh playanan aparaturn pajak terhadap kepuasan pajak dalam memenuhi kewajiban mengisi dan menyampaikan SPT PPH 21 orang pribadi.*Skripsi*.Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Alabede, James O., et.al. 2011. Determinants of Tax Compliance Behaviour: Proposed Model for Nigeria *International Research Journal of Finance and Economics*, Issue 78, pp: 121-136.
- Alma,B. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi.CV. Alfabeta. Bandung.
- Aria pratiwi,2017,Pengaruh kualitas playanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (studi kasus samsat Bandar lampung kota Bandar lampung). *Skripsi*.Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
- Aryani, Dwi. Dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Adsmnitrasid dan Organisasi*,Vol. 17(2) hal: 114-126.
- A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.Bumi Aksara : Jakarta. Hlm 88.
- Awaluddin, sitti nurnaluri,wa ode rahmi damayanti.Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (studi pada kantor bersama sistem administrasi manunggal di bawah satu atap (samsat kendari).*Jurnal Akuntansi dan Keuangan* Volume II/2/Oktober 2017.

Ayuni aria pratiwi, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.*skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar.Lampung 2017.

Ayu Titissari.2017. *Pengaruh* kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PT.POSINDONESIA (PERSERO) KEDIRI. *Skripsi*. Sekolah Tinggi administrasi perkantoran ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.

Bilson Simamora, 2003, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Dewi kusuma wardani.fikri juliansya.universitas sarjanawiyata tamasiswa jl. kusumanegara 121 yogyakarta. Pengaruh program e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (studi kasus samsat daerah istimewa yogyakarta).*jurnal akuntansi & manajemen akmenika* vol. 15 no. 2 tahun 2018.

Direktorat Jendral Pajak, Undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 *tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan* .

Ratnah, Muljadi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Tangerang.Pengaruh tangible dan responsiveness terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada layanan samsat keliling balaraja kabupaten tangerang banten.*Jurnal Perilaku dan Strategi bisnis*. Vol.6 No.1, 2018 Hal. 37 – 46.

Gebby gabriella waha. sifrid s. pangemanan jessy d. l. warongan. Analisis kualitas pelayanan sebagai upaya peningkatan kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak pada uptd samsat tomohon.*jurnal EMBA* vol.7 no.2 april 2019, hal. 2511 – 2520.

Gilang ramadhan priambudi.2012. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama samsat surabaya barat uptd dispenda propinsi jatim.*Skripsi*.Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

- Gilbert, G.R. et.al. 2004. Measuring Customer Satisfaction in TheFast Food Industry: A cross-national Approach. *The Journal of Services Marketing*, 18.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *ManajemenPemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- ManikAsri.Wuri.2009.Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan KesadaranWajib Pajak pada Kerpatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar dikantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. *Skripsi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Muchtar Hidayat.Analisis Komitmen (Affective, Continuance dan Normative) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan STNK Kendaraan Bermotor (studi empiris pada kantor bersama samsat di propinsi kalimantan timur). *jurnal manajemen dan kewirausahaan*, vol.12, no. 1, maret 2010: 11-23.
- Republik Indonesia. 2013.Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 Tentang *Pajak Penghasilan Atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran BrutoTertentu*
- Rizky novelia.2009.Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak (suatu studi untuk pajak kendaraan bermotor di system administrasi manunggal dibawah satu atap kota depok).*Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu sosial dan Ilmu politik.Universitas Indonesia.
- Satriad.2017.Tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat tanjungpinang.*Jurnal.STIE Tanjung pinang*.Vol. 03, No. 02, April 2017.345.
- Siahaan. 2013. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 *.Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sixvana silalahi.mochammad al musadieg, dr, mba .gunawan eko nurtjahjono, s.sos, m.si.ps perpajakan, jurusan administrasi bisnis, fakultas ilmu administrasi universitas brawijaya. Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak (studi pada kantor pelayanan pajak madya malang). *jurnal perpajakan*. vol. 1 no. 1 januari 2015.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang *Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan (KUP)*.

Vinda vebianti potalangi, stanly w.alexander ,sintje rondonuwu. Analisis pengaruh kompetensi pegawai pajak, kinerja pegawai pajak, dan kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap kepuasan wajib pajak di kantor samsat kabupaten minahasa tenggara. *jurnal riset akuntansi going concern*. 12(2), 2017, 801-817. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Jurusan Akuntansi. Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Bahu, Manado, 95115, Indonesia.

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.

Yesenia dan Edward H Siregar. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan," *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, Vol.5, No.3, Hal 183-199.

Yosta Yoserizal, Sony Haryanto Analisis kualitas pelayanan pembayaran pajak di  
samsat kota malang. *jurnal ilmu teknik*, vol. 12 no. 1.