

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. zeitmal, Leonard L. B. (2009). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, 49.
- Ahmad, F. A. A., Febriansyah, A., Mulyana, M. R., Bagja, H. N., Andica, R. D. A., & Muttaqin, I. F. (2021). Influence of Motor Vehicle Tax to the Local Revenue of West Java Province in Bandung City. *Review of International Geographical Education Online*, 11(5), 3207–3217. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.05.211>
- Alabede, J. O. (2011). Tax Service Quality and Compliance Behaviour in Nigeria: Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role? *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences ISSN 1450-2275*, 35.
- Amin, Muslim, & Isa, Z. (2008). *An examination of the relationship between service*.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian (Rineka Cip)*.
- Awaluddin, I., & Tamburaka, S. (2017). The effect of service quality and taxpayer satisfaction on compliance payment tax motor vehicles at office one roof system in Kendari. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 6(11), 25–34. <https://doi.org/10.9790/1813-0611012534>
- Erica, D., & Rasyid, H. Al. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online di Jakarta. *Jurnal Ecodemica*, 19 No. 2(2), 168–176.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang*.
- Gilang Ramadhan. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Barat UPTD Dispenda Propinsi Jatim*.
- Hossein, V., & Sahel, F. (2013). Factors influencing customer satisfaction with the succes factors identified in the insurance industry. *African Journal of Business Management*, 7(21), 2026–2032.
- Komala, K. C. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak (Studi kasus perusahaan SAMSAT Sleman). *Taxation Student Journal*, 2(1), 1–9.
- Md. Kazi Golam Azam. (2021). *Jurnal Cendekiawan Seni , Humaniora dan Ilmu Sosial Mencermati Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pelayanan Pajak Penghasilan : Penerapan Model SERVPREF*. 9493(6), 240–249. <https://doi.org/10.36347/sjahss.2021.v09i06.006>
- Miftah Ar Razy, F. A. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat Labuhanbatu Utara di Kantor SAMSAT Kampung Pajak*. 341(25).
- Mustapa, J., & Lubis, T. (2020). Analisis analisis kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan samsat lubuk pakam. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1, 101–107.
- Nafi'i, Ridhwan, B. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi, Volume 10*,(1), 14.

- Pringviriya, N., Hanim, F., Fadzil, H., Soffian, S., & Ismail, S. (2015). *Service quality and customersatisfaction in Thailand ' s audit firms*. 237–251.
- Rivai, N. L., Tahir, A., & Asnawi, M. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Sepeda Motor) pada Kantor SAMSAT KotaGorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 28–36.
- Rizka Novianti Pertiwi, Devi Farah Azizah, B. C. K. (2014). Analisis Efektivitas Pemungutan PajakBumi dan Bangunan (Studi Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo). *Jurnal Perpajakan*, Vol. 3 No.(17), 7.
- Sabrina Dita Sandria, A. S. L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajakdi Dinas Samsat Medan Selatan. *AFoSJ-LAS*, 1(3), 42–51. <http://j-las.lemkomindo.org/index.php/AFOSJ-LAS>
- Satriadi, S. (2017). Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor DiKantor Samsat Tanjungpinang. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 345–369. <https://doi.org/10.21274/an.2017.3.2.345-369>
- Siti Aisyahyusanti. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah*, 9(1), 111–117.
- Sofian, S., Kepatuhan, P., & Daerah, P. (2014). *Anteseden Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak danEfektivitasnya*. 9(1), 23–38.
- Young, A., Lei, L., Wong, B., & Kwok, B. (2016). Individual tax compliance in China: a review. *International Journal of Law and Management*, 58(5), 562–574. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-12-2015-0063>
- Yusfiantho, Kamaluddin, Laila Qadriyani M. Rumakat, R., & I. (2009). *Kualitas Pelayanan TerhadapKepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Sorong*. 34–44.
- Zeithamal, V.A., & Bitner, M. J. (2009). *Service Marketing, Integrating Customer Focus Accross Firm*. New York: Irwin Mc Graw-Hil.
- https://info.dipendajatim.go.id/index.php?page=info_pad