

DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, Nirawan (2013) Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko. *AAJ. Accounting Analysis Journal* 2 (3) (2013)
- Agustiningsih, Wulandari (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KLTSP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal / Volume V Nomor 2 / Tahun 2016*.
- Ardianti dan Abdulrahman, (2020). Analisis Inovasi Pelayanan Pajak Daerah melalui Aplikasi EPPSON (Elektronik Pembayaran Pajak Daerah Aplikasi Solo Destination) di Kota Surakarta, *Journal of Politic and Government Studies*, vol. 9, no. 04, pp. 346-358, Sep. 2020.
- Asriyanti, Nurfatma, Arif Nugroho, Racmi Yulianti. (2020). Pelayanan Publik Melalui Sistem E-Filling Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon. *JDKLTS (Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik)* Vol. 01 No. 01 / 2020
- Arum, Harjanti Puspa. (2012). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan (Studi di Wilayah KLTSP Pratama Cilacap)*. Penelitian tidak dipublikasikan. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Blass, Thomas. (1999). The Milgram Paradigm After 35 years: some thing we now know about obedience to authority. *Journal of Applied Psychology*.
- Bloemer, J. and Dekker, D. (2007), Effects of personal values on customer satisfaction: An empirical test of the value percept disparity model and the value disconfirmation model, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 25 No. 5, pp. 276-291.
- Boeree, George, (2008). *Psikologi Sosial*, terj. Ivan Taniputra (Yogyakarta: Ar- Ruz Media,2008)
- Dwipayana, I Made Hongki, Putu Eka Dianita Marvilianti Dewi, I Nyoman Putra Yasa. (2017). Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar). *Jurusan Akuntansi Program SI (Vol: 8 No: 2 Tahun 2017)*.
- Ghozali, Imam. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 3. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Hardiningsih, Pancawati. (2012). *Faktor - faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak* . Semarang : Universitas Stikubank.
- Ilhamsyah, Randi., Maria G Wi Endang dan Rizky Yudhi Dewantara. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Perpajakan (Jejak)* Vol. 8 No.1, Hal: 1-9.
- Iskandar . (2012). *Panduan Penelitian Tindakan Kelas bagi Guru*. Jakarta: Bestari Buana Murni
- Jotopurnomo, Cindy (2013). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*. Tesis Akuntansi, Universitas Kristen Petra.
- Jumiati. Ipah Ema, (2012) Dimensi Etika Dalam Pelayanan Publik Arti Penting, Dilema Dan Implikasinya Bagi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Admistrasi Publik* Volume 3 Nomor 1, Juni 2012.
- Kalnadi, D. (2013). *Pengukuran Penerimaan dan Penggunaan Teknologi pada UMKM dengan Menggunakan Metode UTAUT*. Jurusan Adm. Bisnis, Fakultas ISIP. Universitas Lampung.
- Karina, Nurul dan Novi Budiarto, (2016). Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Gorontalo. *Jurnal EMBA* Vol.4 No.1 Maret 2016, Hal. 715-722.
- Kołodziej, S. (2011). *The role of education in forming voluntary tax compliance. General and Professional Education*, 22–25. Retrieved from <http://genproedu.com/paper/2011-01/022-025.pdf>
- Komala, Kirana Cipta Suhadak, Maria Goretti Wi Endang NP .(2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *e jurnal mahasiswa perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya* tahun 2015.
- Kotler, Phillip.(2016) , *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millennium, Buku Satu, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Laursen, Keld dan Ammon Salter (2006). Open For Innovation: The Role Of Openness In Explaining Innovation Performance Among U.K. Manufacturing Firms. *Strategic Management Journal Strat. Mgmt. J.*, 27: 131–150 (2006)
- Leto, Vitus (2021). Pengaruh Etika Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Di Desa Tlekung Kecamatan Junrejo Kota Batu). *Repository Universitas Tribhuwana Tungadewi* Malang 2021.

- Mardiasmo., 2012. *Perpajakan Edisi Revisi 2012*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mirnasari. Rina Mei, (2013) Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik* ISSN 2303 - 341X. Volume 1, Nomor 1, Januari 2013
- Nurwahida, Syamsu Alam , Amiruddin. (2019). Pengaruh Etika Pelayanan Islami dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Samsat Wajo. *PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi* Volume 2. No. 4 (2019)
- Parasuraman, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry, (2017) *Reassessment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Servive Quality: Implications For Futher Research*, Journal Of Marketing, Vol 58, pp 111-124
- Pujilestari, Herly, dkk (2021). Peran Kualitas Pelayanan dalam Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Sosialisasi Pajak dan Sanksi Pajak. *Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi* Vol 16 (1) 2021, 36-51.
- Putri, Amandar R. Siswanto dan Jati. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar. *EJurnal Universitas Udayana*.
- Rahayu, Nurulita (2017) Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara* Vol. 1 No. 1 April 2017.
- Rogers, Everett M. (2003). *Organization Innovation: A meta Analysis of effects of Determinants and Moderators*, Free Press. Hal 12 28 www.ucs.mun.ca/~rsexty/business1000/glossary/I.htm.,
- Rukayat, Yayat (2017), Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* No.2 Tahun XI Juni 2017.
- Sanusi, Anwar. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Erlangga: Jakarta
- Sartika, Dewi (2015) Inovasi Organisasi Dan Kinerja Organisasi : Studi Kasus Pada Pusat Kajian Dan Pendidikan Dan Pelatihan Aparatur Iii Lembaga Administrasi Negara. *Jurnal Borneo Administrator*/Volume 11/No. 2/2015.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. Efendi, (2016), *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono .(2014). *Statistika Untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi. Arikunto, (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Edisi Revisi V). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik

Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 4.2 (2013): 345-357.

Taylor, D.A.(2006). *Social penetration: The development or interpersonal relationship*.New York: Holt, Rinehart & Winston.

Tiraada, Tyarana. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal ISSN* 2303- 1174.

Tjiptono, Fandy.(2016), *Strategi Pemasaran edisi:3*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Winengan.(2016).Pembenahan Etika Pelayanan Publik Sebagai Ikhtiar Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Universitas Islam Negeri Mataram*.Volume 14, No. 1, Desember 2016.

Wijanto (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta: Jakarta

Wuri, Sapti et al. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Universitas Jenderal Soedirman*. Purwakarta.

Yamin, Sofyan dan Kurniawan, Heri. (2013). *Structural Equation Modeling (belajar lebih mudah teknik analisis data kuesioner dengan Lisrel – PLS)*. Jakarta. Salemba Infotek.

Yuhertiana, Indrawati dkk (2015) Etika, Organisasi, Dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma JAMAL* Volume 7 Nomor 1.

Ketentuan Perundang undangan:

Keputusan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 pelayanan public.

Keputusan MENPAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Kebijakan dan Manajemen Publik ISSN 2303 - 341X. Volume 1, Nomor 1, Januari 2013.

Peraturan Daerah No 8 Tahun 2013 Tentang Pajak Daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor

UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public.