

DAFTAR PUSTAKA

- Alm, J., & Torgler, B. (2011). Do Ethics Matter? Tax Compliance and Morality. *Journal of Business Ethics* 2011 101:4, 101(4), 635–651. <https://doi.org/10.1007/S10551-011-0761-9>
- Al-Ttaffi, L. H. A., & Abdul-Jabbar, H. (2016). Service Quality and Income Tax Non-Compliance among Small and Medium Enterprises in Yemen. *Journal of Advanced Research in Business and Management Studies ISSN*, 4(1), 12–21. https://www.akademiabaru.com/doc/ARBMSV4_N1_P12_21.pdf
- Arum, H. P., & Zulaikha, Z. (2012). *PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*.
- Bhaktiar, R. E. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *JURNAL BISNIS Dan TEKNOLOGI* , 12(2), 49–61. <http://45.118.112.109/ojspasim/index.php/jbt/article/view/202>
- Bugin, B. (2022). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Prenada Media Group.
- Burhan, H. P. , & Z. Z. (2015). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Di Kabupaten Banjarnegara)*. Diponegoro Journal of Accounting. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/16808>
- Darlina, D., Ruzikna, D., & Si, M. (2015). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA PERHOTELAN (KASUS HOTEL BENTENG PEKANBARU). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 1–15. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/7620>
- Djajadiningrat. (2014). *Perpajakan Indonesia* (Djajadiningrat, Ed.). Salemba Empat.
- Eichfelder, S., & Kegels, C. (2014). Compliance costs caused by agency action? Empirical evidence and implications for tax compliance. *Journal of Economic Psychology*, 40, 200–219. <https://doi.org/10.1016/J.JOEP.2012.08.012>

- Fadilah, I. (2018). *Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filling, Dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Dampaknya Pada Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giovanis, A. N., Zondiros, D., & Tomaras, P. (2014a). The Antecedents of Customer Loyalty for Broadband Services: The Role of Service Quality, Emotional Satisfaction and Corporate Image. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 236–244. <https://doi.org/10.1016/J.SBSPRO.2014.07.039>
- Giovanis, A. N., Zondiros, D., & Tomaras, P. (2014b). The Antecedents of Customer Loyalty for Broadband Services: The Role of Service Quality, Emotional Satisfaction and Corporate Image. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 236–244. <https://doi.org/10.1016/J.SBSPRO.2014.07.039>
- Harrison, S. (1995). *Marketers Guide To Public Relation*. John Willy and Son.
- Hasanudin, A. I., Ramdhani, D., & Giyantoro, M. D. B. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Online Shopping Di Jakarta: Urgensi Antara E-Commerce Dan Jumlah Pajak Yang Disetor. *Tirtayasa Ekonomika*, 15(1), 65–85. <https://doi.org/10.35448/JTE.V15I1.7828>
- Herbert Tene, J., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. (2017). PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KESADARAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2). <https://doi.org/10.35794/EMBA.5.2.2017.15702>
- Imelda, B., & Haryanto, H. (2014). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, 3. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/6106>
- Kasiri, L. A., Guan Cheng, K. T., Sambasivan, M., & Sidin, S. M. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 91–97. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.11.007>
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing management (15th global ed.)*.
- Ladhari, R., Souiden, N., & Ladhari, I. (2011a). Determinants of loyalty and recommendation: The role of perceived service quality, emotional satisfaction

- and image. *Journal of Financial Services Marketing*, 16(2), 111–124. <https://doi.org/10.1057/FSM.2011.10/FIGURES/2>
- Ladhari, R., Souiden, N., & Ladhari, I. (2011b). Determinants of loyalty and recommendation: The role of perceived service quality, emotional satisfaction and image. *Journal of Financial Services Marketing*, 16(2), 111–124. <https://doi.org/10.1057/FSM.2011.10/FIGURES/2>
- Liberty P. (2013). *Administrasi Perpajakan* (Vol. 94). Penerbit Erlangga Gunadi.
- Milgram, S. (1963). Behavioral Study of Obedience. *Journal of Abnormal and Social Psychology*.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi aksara.
- Najib, D. F., & Rusydi, M. K. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan Analysis Of Factors Affecting Compliance In Individual Taxpayers Pay Income Tax (Study of KPP Pratama Malang Utara's Individual Tax Payers). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(2). <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/601>
- Oliver, S. (2007). *Strategi Public Relations*. Esensi Erlangga Group.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. P.-1988/01/01 S.-S.-T.-S. A. multiple-I. S. for measuring consumer perceptions of service quality V.-J.-J. of retailing E.-. (1988). *SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing* . https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (1999). *Consumer Behavior : perilaku konsumen dan strategi pemasaran: Vol. Kedua* (Keempat). Erlangga.
- Pohan, C. A. (2017). *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Mitra Wacana Media.
- Prastiwi, D., Prastiwi, D., Narsa, I. M., & Diamastuti, E. (2021). Tax Compliance: Respectful Treatment and Institutional Image. *The Indonesian Accounting Review*, 11(2), 221–234. <https://doi.org/10.14414/tiar.v11i2.2471>
- Prianutama, S. B., & Alexander, N. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi TSM*, 2(2), 947–958. <https://jurnaltsm.id/index.php/EJATSM/article/view/1511>
- Purnaditya, R., & Rohman, A. (2015). PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan

- Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari). *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, 4, 1–11.
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 2(0), 2020. <https://doi.org/10.31000/SINAMU.V2I0.3474>
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. (Pertama). Graha Ilmu.
- Simanjuntak, T. H., & Mukhlis, I. (2012). *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Penerbit Raih Asa Sukses.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2). <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/article/view/2598>
- Sutojo, S. (2004). *Membangun Citra Perusahaan*. Damar Mulia Pustaka.
- Weiwei, T. (2007). IMPACT OF CORPORATE IMAGE AND CORPORATE REPUTATION ON CUSTOMER LOYALTY: A REVIEW. *Management Science and Engineering*, 1(2), 57–62. <https://doi.org/10.3968/j.mse.1913035X20070102.008>
- Willmart, C. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG SELATAN). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 8(1). <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/6365>
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. Jo. (1996). *Services marketing*. 700. <https://lib.ui.ac.id>