

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Arifin, S. B., & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 3(2), 177–186. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/jurnalakundanbisnis/article/view/1237/1187>
- As'ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64–76. <http://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/ekobis/article/view/408/415>
- Astina, I. P. S., & Setiawan, P. E. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 23(1), 1–30. <https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v23.i01.p01>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Bandiono, A., Sinaga, A. K., & Pramukti, K. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen dan Jurnal Akuntansi*, 6(2), 130–140.
- Bhegawati, D. A. S., Yuesti, A., & Sumiantari, N. W. (2022). Analisis Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar. *Asian Journal of Management Analytics(AJMA)*, 1(1), 35–50. <https://journal.formosapublisher.org/index.php/ajma/article/view/1393/1139>
- Bintari, W. D., & Yuniningsih, T. (2017). Analisis Tentang Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16697/16044>
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69–81. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUMEKONOMI/article/view/2114/149>
- Darwin, M., Reynalda, M., Mamondol, Sormin, S. A., Tambunan, Y. N., Sylvia, D., Adnyana, I. M. D. M., Prasetyo, B., Vianitati, P., Gebang, A. A., & Tambunan, T. S. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Media Sains Indonesia.

- Dewi, I. G. A. P., & Santosa, I. M. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar (KPP Gianyar). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 4(2), 174–185. [https://doi.org/10.47329/jurnal\\_mbe.v4i2.318](https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v4i2.318)
- Disnayanti, N. K. A., & Dewi, I. G. A. A. P. (2019). Moderasi Preferensi Risiko Pada Hubungan Kualitas Pelayanan Account Representative dan Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 26(2), 1386–1411. <https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v26.i02.p20>
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Handayani, R. (2018). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada 5 Kantor Pelayanan Pajak di Jawa Barat). Undergraduated (S1) thesis, Universitas Pasudan.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyanti, M. D. (2018). Penerapan Analisis Faktor dan Metode Analisis Faktor Eksploratori Pada Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara). Undergraduated (S1) thesis, Universitas Pasudan.
- Lestari, Y., & Nurcahyanto, H. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 1–12. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16053/15501>
- Lubis, R. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen (JKBM)*, 4(1), 31–41. <https://www.ojs.uma.ac.id/index.php/bisman/article/view/1244/1193>
- Nasution, M. A. M. (2018). Pengaruh Pelayanan Konsultasi dan Pengawasan oleh Account Representative (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 18(2), 67–82. <https://doi.org/10.30596/jrab.v18i2.3301>
- Nuraeni, R., Eldine, A., & Muniroh, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 487. <https://doi.org/10.32832/manager.v2i4.3795>
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, (2007). Undang-Undang No. 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan, (2008).
- Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah

Pengganti Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang, (2009).

- Pranata, P. A., & Setiawan, P. E. (2015). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 10(2), 456–473. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/10166>
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 20(2), 145–153. <https://core.ac.uk/reader/287298840>
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1239–1269. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/15146/12612>
- Tjiptono, F. (2016). Service, Quality and Satisfaction (4 ed.). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Zahrani, N. R. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 8(4), 1–19. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2398/2403>