

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1998. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anas Sudjiono. 2010. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2018, Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), Levlet, 2019.
- Bestari, A. D. Penerapan E-SPPT PBB Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Tangerang Selatan Tahun 2017-2018 (*Bachelor's thesis*, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Bryan Wahyu Rahmanto. 2015. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Denda, dan Kesadaran Wajib Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Pada Tahun 2014. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Bryman, Alan and Emma Bell. 2007. *Business Research Methods*. New York: Oxford University Press.
- Denhardt and Robert B. Denhardt, 1984, *The New Public Service, Serving, not Steering*, M.E. Sharpe, New York.
- Denhardt, Janet V. and Robert B. Denhardt. 2007. *The New Public Service: Serving, not Steering. Expanded Edition*. Armon, New York: M.E. Sharpe.
- Geografis, kecsmgbarat.semarangkota.go.id, <https://kecsmgbarat.semarangkota.go.id/>, terakhir diakses 11 Oktober 2023 pukul 10.05.
- Ghozali, I. 2005. *Structural Equation Modeling*. Teori, Konsep Dan Aplikasi Dengan Program Lisrel, 8.
- _____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed)*, Semarang, Universitas Diponegoro.
- Ita Salsalina Lingga. Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Pajak: Studi Empiris Terhadap Pengusaha Kena Pajak di Wilayah KPP Pratama "X" Jawa Barat I. *Jurnal Akuntansi*. 5, 2013.
- Jarwa, T. 2021. *The Influence of Individual Characteristics and Information Technology on Taxpayer Awareness, Willingness, Ability to Pay and Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Taxes*. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(9), hlm. 1527-1537.
- Juwanti, F. R. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Norma Sosial, Kepercayaan Pada Pemerintah, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. 2017. Hlm. 23–24.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. "APBN 2018" <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2018>, 10 November 2022 pukul 13.07.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia, "Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pasal 1", <http://www.djpk.kemenkeu.go.id/attach/post-no-28-tahun-2009-> tentang-

- pajak-daerah-dan-retribusi-daerah/UU-427-973-UU_28_Tahun_2009_Ttg_PDRD.pdf, 10 November 2022 pukul 13.06.
- Li., dkk. *Measurement of e-service quality: an empirical study on online travel service. 17th European Conference On Information System Journal*. 2009.
- Malhotra, N.K. 2012. *Basic Marketing Research: Integration of Socia Media*. Jakarta: PT Index Kelompok Gramedia.
- Miligram dalam Timur. Pengaruh Kepemimpinan, Kesadaran Pajak dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Instansi Militer. (Yogyakarta: *Prosiding National Conference on Applied Business*). Hlm. 3.
- Norman D.Noak, Moh Zain. 2004. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Novi Purnamasari., dkk. Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Melaporkan SPT (Studi Kasus pada KPP Madya Malang). *Student Journal*, 2014.
- Paparan Tarif PBB (SIMPPEL), Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Tangerang Selatan, <https://tangerangonline.id/2017/09/14/simppel-tangsel-permudah-wajib-pajak-bayar-pbb/>. Diakses tanggal 10 November 2022 pukul 13.10.
- Parasuraman., dkk. *SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing*. 64(1), 1988. Hlm. 12-40.
- Ririn, K. 2018. Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi pada Wajib Pajak PBB Di Desa Sambirejo Kota Ngawi) (*Doctoral dissertation*, Universitas Mercu Buana Yogyakarta).
- Sahid Raharjo, Uji Heteroskedastisitas dengan *Rank Spearman* dalam SPSS, <https://www.konsistensi.com/2017/01/uji-heteroskedastisitas-dengan-rank.html> , diakses pada 19 Desember 2023 pukul 21.29 WIB.
- Saida Said dan Aslindah. Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Makassar Selatan), *ATESTASI Jurnal Ilmiah Akuntansi*. 1, 2018.
- Silaban, J. 2016. Landasan Teori Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. eprints.pknstan.ac.id.
- Simanjuntak, Timbul Hanomangan., dan Mukhlis Imam. Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi. Jakarta: Raih Asa Sukses, 2012.
- Singgih Santoso. 2015. Aplikasi SPSS pada Statistik Multivariat. Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. Bandung : Alfabeta
- _____. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, A. 2011. Hukum Pajak. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tjiptono, Fandy. dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3. Yogyakarta: ANDI

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. and Gremler, D. D. 2009. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 5th edition, New York: McGraw-Hill.

Peraturan dan Undang-Undang

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 59 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Semarang Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Pelaporan dan Pengawasan Pajak Daerah Melalui Sistem Elektronik.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 120 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Sistem Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 85 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4740.

Website

Website Kecamatan Semarang Barat <https://kecsmgbarat.semarangkota.go.id/>

Website Bapenda Kota Semarang <https://bapenda.semarangkota.go.id/>

Website BPS Kota Semarang <https://semarangkota.bps.go.id/>

Website Sikepo <https://sikepo.semarangkota.go.id/>