

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, L. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, e-System Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(2).
- Aini, E. N., & Andjarwati, A. L. (2020). Pengaruh Gaya Hidup Konsumtif dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 8(1), 17. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v8i1.6712>
- Aji, A. W., Erawati, T., & Murti, M. K. (2021). Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kemampuan Kerja dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wates). *Jurnal Ilmiah Akuntansi* , 12(3).
- Akbar, A., Andriana, I., Maulana, A., & Widiyanti, M. (2023). influence of brand image, service quality, and individual characteristics on loyalty with taxpayer satisfaction as an intervening variable at tax service offices in Palembang City. *International Journal of Social Sciences*, 6(4), 206–212. <https://doi.org/10.21744/ijss.v6n4.2207>
- Ali. (2022). *Modul Ajar Kewirausahaan* (Pertama). Mitra Cendekia Media.
- Arman. (2022). *Introduksi Manajemen Pemasaran (Dasar dan Pengantar Manajemen Pemasaran)* (Pertama). CV. LD Media.
- Busro, M. (2019). *Teori - Teori Manajemen Sumber Daya Manusia* (Pertama). Prenadamedia Group.
- Cahyani, A., Rahayu, W. I., & Futonah, N. S. (2020). *Panduan Pembuatan Dan Penggunaan Aplikasi Implementasi Metode Servqual Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Hasil Penanganan Menggunakan Metode Wighted Product Pada PT. CDA* (Pertama). Kreatif Industri Nusantara.
- Donni Juni Priansa. (2017a). *Komunikasi Pemasaran Terpadu* (Pertama). Lingkar Selatan.
- Donni Juni Priansa. (2017b). *Komunikasi Pemasaran Terpadu* (Pertama). CV. Pustaka Setia.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Kedua). CV. Alfabeta.
- Fandy Tjiptono. (2019). *Kepuasan Pelanggan Konsep, pengukuran & Strategi*. (Pertama). CV. Andi Offset.

- Felisberto, M. (2019). Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Pelaksanaan e-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survei Pada Pegawai Pajak KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal). *JMM Online*, 3(10).
- Handayani, F., & Lie, C. (2022). Enrichment: Journal of Management The Effect of Service Quality and Tax Knowledge on the Satisfaction of Taxpayers of Personal Persons (Case Study at Kpp Pratama Medan Timur). In *Enrichment: Journal of Management* (Vol. 12, Issue 4).
- Imam Ghozali. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10* (Kesepuluh). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Keller, K. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran* (Keenam). CV. Andi Offset.
- Lili Adi Wibowo, & Donni Juni Priansa. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran* (Kesatu). CV. Alfabeta.
- M. Farouq. (2018). *Hukum Pajak di Indonesia* (Pertama). Penerbit Kencana.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (Pertama). CV. Andi Offset.
- Mispa, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Tangible*, 3(2).
- Rahayu. (2020). *Perpajakan Konsep, Sistem, Dan Implementasi* (Pertama). Penerbit Rekayasa Sains.
- Saputro, P. A., Irman, M., & Patuan Panjaitan, H. (2022). Journal of Applied Business and Technology Quality of Socialization, Services, and Electronic Services on Taxpayer Satisfaction and Taxpayer Compliance at Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru. *Journal of Applied Business and Technology (JABT)*, 3(3), 287–301. [www.e-jabt.org](http://www.e-jabt.org)
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Pertama). CV. Andi Offset.
- Suryani, & Darmayanti, R. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Kedua). Bumi Aksara.
- Suryani, R., & Aji, P. P. (2019). Pengaruh Informasi, Kompetensi, Daya Tanggap dan Akses Terhadap Kepuasan Pelayanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Keliling di Kabupaten Banjarnegara. *MEDIKONIS STIE TAMANSISWA*, 19.
- Sutrisna, A., Syamsinar, Abidin, D., & Rastina. (2019). *Akuntansi Keprilakuan Manajerial* (Pertama). Deepublish.
- Wahyudi. (2017). *Statistika Ekonomi Konsep, Teori, dan Penerapan* (Pertama). UB Press.

Zuana, E., Paramita, P. D., & Andini, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kompetensi Fiskus Terhadap Wajib Pajak dengan Mediasi Kesadaran Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Semarang). *Journal of Accounting*, 2(1).

