

DAFTAR PUSTAKA

- Argyle, M. (1988). *The psychology of interpersonal behaviour* (5th ed.). Penguin Books.
- Barata, A.A. 2003. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Computindo.
- Bertot, J. C., et al. (2010). Using ICTs to Create a Culture of Transparency: E-Government and Social Media as Openness and Anti-Corruption Tools. *Government Information Quarterly*.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71-84.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Dinas Pendapatan NTT. (2024). *Evaluasi Infrastruktur Pelayanan SAMSAT Kota Kupang*. Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- Dwiyanto, A. (2015). *Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Febrianto, R., Wijaya, A., & Darmawan, A. (2023). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di SAMSAT. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(1), 1-15.
<https://doi.org/10.24258/jmpp.v7i1.987>
- Ferdinand, A. (2002). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. BP Undip.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. Wiley.
- Gunadi. 2005. Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (*Tax Compliance*). *Jurnal Perpajakan Indonesia*. Vol.4 No.5, P 4-9.
- Haryani. 2006. Pengaruh Harga, Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Deterjen “Daia” Konsumen Ibu Rumah Tangga di Kecamatan Gebang Kabupaten Purworejo, *Jurnal Valensi* Vol 2. No.3, Hal 443, SNI-04-7182-2006.
- Hasan, K. (2004). KAJIAN KRITIS KOMUNIKASI SOSIAL PEMBANGUNAN (Studi Komunikasi Sosial Pembangunan Pemerintah Aceh; Strategi Menuju People Centred Development). *Jurnal Suwa*, 12(1), 63-85.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations* (2nd ed.). Sage Publications.

- Hughes, O. E. (2012). *Public Management and Administration: An Introduction* (4th ed.). Palgrave Macmillan
- Janowski, T. (2015). Digital Government Evolution: From Transformation to Contextualization. *Government Information Quarterly*.
- Kim, S. (2005). Individual-level factors and organizational performance in government organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(2), 245-261.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2, Jakarta, PT.Index Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip. 2001. *Marketing Manajemen*, 8th edition, dialihbahasakan oleh, Ancelia Aniwati dan diadaptasi oeh AB Susanto, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*, Buku Dua: Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler dan Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Salemba.Empat.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Kemenkeu. (2020). *Pedoman Penyelenggaraan Layanan SAMSAT*. Jakarta: Kementerian Keuangan RI.
- Kurniawan, A., & Santoso, B. (2022). Evaluasi Sistem Layanan SAMSAT Online. *Jurnal Borneo Administrator*, 18(2), 123-140.
<https://doi.org/10.24258/jba.v18i2.1024>
- Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Management* (2nd ed.). Prentice Hall.

- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). *Services marketing: People, technology, strategy* (6th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Manap Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Manullang, M Hatubarat, Estrelina. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yoyakarta: Indomedia Pustaka.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Refisi*, Yogyakarta, Andi.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1997). Personality trait structure as a human universal. *American Psychologist*, 52(5), 509-516.
- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). *An approach to environmental psychology*. MIT Press.
- Meijer, A., et al. (2012). *Transparency and Trust: An Experimental Study*. Government Information Quarterly.
- Nawal. 2008. Pengaruh Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Rumah Graha Taman Bunga pada PT. Karyadeka Alam Lestari Kota BSB – Semarang, E-Jurnal UIN, Jakarta.
- OECD. (2021). *The E-Leaders Handbook on the Governance of Digital Government*. OECD Publishing.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.

- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peraturan Daerah Provinsi NTT No. 2 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah Provinsi NTT.
- Peraturan Gubernur (Pergub) No.30 tahun 2017 Tentang Pembebasan Sanksi Administrasi PKB dan BBNKB.
- Pramono, R., Nugroho, A., & Sulistyaningsih, T. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan SAMSAT dengan Metode SERVQUAL. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 1-15. <https://doi.org/10.31227/osf.io/5d9sj>
- Prasetyo, B., & Laksana, A. (2021). "Analisis Kualitas Pelayanan SAMSAT di Surabaya". *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 45-60.
- Rosiana Dewi. 2010. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Honda Jazz (Studi Kasus pada Honda Semarang Center), *Undergraduated Thesis Diponegoro University*.
- Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep Teori dan Isu*, Kencana, Jakarta.
- Rahayu. 2011. Analisa Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan, *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi: Volume 18. No.30:01-15*.

- Rahim, A., Suryani, T., & Wijaya, D. (2022). "Digital Transformation in Public Services: Case Study of e-SAMSAT in Makassar". *Indonesian Journal of Policy Studies*, 8(1), 22-35.
- Sari, D., & Putra, R. (2024). "Does Emotional Intelligence Matter? Analyzing Frontline Officers' Competence in Public Services". *Administration & Society*, 56(3), 45-67. <https://doi.org/10.1177/00953997241234567>
- Setyawan, D., & Nurmandi, A. (2022). Digitalisasi Pelayanan SAMSAT dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(1), 1-12. <https://doi.org/10.31219/osf.io/9d3q7>
- Silaban, H. (2016). Applying interactive planning on science and technology policy in state personnel agency. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 6(5), 689-696.
- Susanto, A. H. (2005). Peningkatan Sistem Komunikasi dalam Kinerja Pelayanan Publik.
- Sugiyono. (2019). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, Library.
- Swastha, Basu, Irawan. 2007. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Stanton, Wiliam J. 1998. *Prinsip Pemasaran Edisi Ke-7 Jilid 1*. Jakarta, Erlangga.
- Tannen, D. (1994). *Talking from 9 to 5: Women and men at work*. William Morrow.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi Ke-3*, Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F. (2016). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

- UNDP. (2019). *Beyond Barriers: Access to Public Services for Marginalized Communities*. United Nations Development Programme.
- Van Ryzin, G. G. (2007). Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust. *Public Performance & Management Review*, 30(4), 521-535.
- Wahyudi, S., & Prasetyo, I. (2020). Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. *Map (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 3(2), 262-275.
- Wahyuni, S., Handayani, D., & Prasetyo, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di SAMSAT. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 20(1), 45-60. <https://doi.org/10.31219/osf.io/7x7v4>
- Wijaya, A., Santoso, B., & Utami, C. (2024). "The Impact of e-SAMSAT Adoption on User Satisfaction: Evidence from Urban and Rural Areas in Indonesia". *Journal of Public Sector Innovation*, 15(2), 100-115. <https://doi.org/10.1016/j.jpsi.2024.100123>
- Yoga, P. (2019). Implementasi Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak (Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji).
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. *The Free Press*.



**UPT. PERPUSTAKAAN PUSAT
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

Nomor Pokok Perpustakaan: 5371002D2020114

Jl. Prof Dr. Herman Johanes, Penfui Timur, Kupang Tengah, Kab. Kupang.

Website: <https://perpustakaan.unwira.com/> e-mail: lib.unwira@gmail.com

SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI

Nomor: 1111/WM.H16/SK.CP/2025

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Maria Elisabeth Nay

NIM : 811211028

Fakultas/Prodi : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen (S2)

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Thomas Ola Langoday, SE., M.Si
2. Dr. M.E. Perseveranda, SE., M.Si

Judul Tesis : **MENELISIK FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KUALITAS LAYANAN SAMSAT
DI KOTA KUPANG**

Tesis yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan Turnitin dengan hasil kemiripan (*similarity*) sebesar **18 (Delapan Belas) %**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 27 Agustus 2025

Kepala UPT Perpustakaan,

Silvester Suhendra, S.Ptk