

DAFTAR PUSTAKA

Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan website DJP terhadap kepuasan pengguna dengan modifikasi E-GovQual*. **Profit: Jurnal Administrasi Bisnis**, **15**(1), 45–58.

Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management* (13th ed.). Pearson.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing* (18th ed.). Pearson.

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2021). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.

Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2022). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (5th ed.). Andi.

Direktorat Jenderal Pajak. (2026). *Direktorat Jenderal Pajak*.