

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hamid. 2010. *Panduan Penulisan Skripsi*. FEIS UIN Press: Jakarta
- Agus, Purwoto. 2007. *Metode Statistik*. Jakarta : Grasindo
- Anwar Nasution, 2009 “Akuntansi Untuk Perbaiki Kesejahteraan Rakyat”
<https://ekonomi.kompas.com/read/2011/11/08/12593661/akuntansi.untuk.perbaiki.kesejahteraan.rakyat>
- Azhar Susanto. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.
- Barker, et al. 2002. *Reserch Methods In Clinical Psychology*. England: John Wiley & Sons Ltd.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Cooper, D.R. dan Schindler, P.S. 2014. *Business Research Methods*. New York: McGraw-Hill.
- Darmadi, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Diana Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Adimata
- Egi Nugraha Saputra. 2011. *Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kualitas Pelayanan (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero))* Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia
- Ellyn Nurbaiti, Dkk. 2016. *Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan*. Jurnal Perpajakan (JEJAK) (Vol. 9 No.1)
- Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik Dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Falih Suaedi dan Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi Dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghozali, Imam. 2013. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 3. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi, dkk. 2016. *Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra Di*

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam

- Hair, Joseph E, Jr et al. 2014. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeeling (PLS-SEM)*. USA: SAGE Publications, Inc. California.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Haula Rosdiana, Edi Slanmet Irianto. 2011. *Panduan Lengkap : Tata Cara Perpajakan Di Indonesia*. Jakarta: Visi Media
- Hellriegel, Don, John W. Slocum, Jr., and Richard W. Woodman. 2001. *Organizational Behavior. Ninth Edition*. Mason, Ohio: Thomson South-Western
- Hellriegel, Don. 2004. *Organizational Behaviour*. Canada: Thomson
- Henry Simamora. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke 3. Yogyakarta: STIE YKPN
- Parulian Hutapea dan Nurianna Thoha. (2008). *Kompetensi Plus*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hutapea, Parulian Dan Nurianna Thoha. 2008. *Kompetensi Komunikasi Plus: Teori, Desain, Kasus Dan Penerapan Untuk HR Dan Organisasi Yang Dinamis*. Jakarta: Gramedia. Pustaka Utama.
- I Made Wirartha. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis Konvergensi. Teknologi Komunikasi Dan Informasi*. Bandung: Aditama.
- Isalmiadi. 2015. *Analisis Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Penindustrian , Perdagangan Dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci Jakarta*. Universitas Terbuka.
- James, A. Hall. 2007. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi Ketiga, Terjemahan. Amir Abadi Yusuf, Salemba Empat, Jakarta.
- Kartajaya, Hermawan. 2007. *Seri 9 Elemen Marketing On Service*, Bandung: PT Mizan Pustaka Dan Markplus&Co.
- Kothari, C. R. 2004. *Research Methodology: Methods And Techniques*. New Delhi: New Age International.

- Kuisr. Gomez-Mejia, *et al.* 2010 *Managing Human Resources*. Sixth Edition. Canada: Pearson Education.
- Lena Ellitan dan Lina Anatan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Liberti Pandiangan. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan: Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Liberti Pandiangan. 2013. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Liberti Pandiangan. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran, dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Mcdougall, Gordon H.G., And Terrence Levesque, 2000, *Customer Satisfaction With Service; Putting Perceived Value In The Equation* *Journal Of Service Marketing*, Vol.14, P.392-410)
- Meenal dan Ms. Ginni Garg. 2012. *E-Filing Of Taxes - A Research Paper*. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems* ISSN (Online):2230-8849.
- Misbahudin dan Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moeheriono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Ghalia Indonesia
- Moh. Nazir. 2013. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Mondy R Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Nelson, Et Al. 2005 *Antecedents Of Information And System Quality: An Empirical Examination Within The Context Of Data Warehousing*
- Petter, Stacie., *et.al.* 2008. *Measuring Information System Succes: Models, Dimensions, Measures, And Interrelationships*. *European Journal Of Information System*.
- Rama, Dasaratha V. Dan Jones, Frederick L. 2008. *Sistem Informasi Akuntansi*. Terjemahan M. Slamet Wibowo. Buku Satu. Jakarta: Salemba Empat.

- Rivai, Veithzal, 2009, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : PT. Raja. Grafindo Persada.
- Robbins SP, Dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. Judge & Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi* Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Romney Marshal, Steinbart. 2005. *Accounting Information System*. Buku Dua . Jakarta: Salemba Empat.
- Rosalita Rachma, dkk., 2016. *Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di Kpp Pratama Malang Utara)* Universitas Brawijaya.
- Sacer, I.M., et.al., 2006. *Accounting Information System's Quality As The Ground For Quality Business Reporting*. IADIS International Conference E-Commerce, ISBN: 972-8924-23-2.
- Septian Raharja 2016 *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten Subang* Magister Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik Universitas Pasundan Bandung.
- Sigit Priadi. 2015. "Pengguna SPT Online Membludak, Wajib pajak Susah Akses E-filling". <https://www.liputan6.com/bisnis/read/2199779/pengguna-spt-online-membludak-wajib-pajak-susah-akses-e-filing>
- Silvia Nambihana. 2016. *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kualitas Pelayanan*
- Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep Dan. Aspek Formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sri Mulyani Indrawati. 2018. "Ditjen Pajak Terima Lebih Dari 105 Juta Laporan SPT WP Pribadi Sistem Pelaporan e-Filling Perlu Diawasi". Diakses Melalui : <http://www.neraca.co.id/article/99267/ditjen-pajak-terima-lebih-105-juta-laporan-spt-wp-pribadi-2017-sistem-pelaporan-e-filing-perlu-dievaluasi>
- Sri Mulyani. 2008. "KPK terusik oleh Kualitas Pelayanan Kantor Pajak". Diakses Melalui: <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-991676/kpk-terusik-oleh-kualitas-pelayanan-kantor-pajak>
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurnal Akuntansi & Bisnis, Vol. 4, No. 2, Hal:1-14.
- T. Barrier. 2002. *Human Computer Interaction And Management*. USA: IRM Press
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Andy Yogyakarta
- Uce, Indahyanti. 2013. *Penulisan Karya Ilmiah, Panduan Awal Menyusun Skripsi Dan Tugas Akhir*. Jakarta : Salemba Empat
- Ulber Silalahi.2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika.
- Uma Sekaran dan Bougie, Roger. 2013. *Research Methods for Business*. United Kingdom: Jhon Wiley & Sons Ltd.
- Umi Narimawati, dkk. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi Dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM*. Jakarta: Genesis.
- Umi Narimawati dan Sarwono, J. 2015. *Membuat Skripsi, Tesis dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqoprint
- Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja*. Edisi Ketiga. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- William Delone, And Ephraim Mc. Lean : *The Delone And Mclean Model Of Information System Success: Ten Year Update*. Journal Of Managament Information Systems/Springs 2003. Vol.19. No.4.Pp.9-30
- Yang Dan Miller. 2008. *Karakteristik Responden*. Jakarta : Erlangga
- Zeithaml, V. A. Parasuraman. Dan L. L. Berry. 2010. *Devering Quality Service*. New York: The Free Press.