

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi Supangat. 2007. *Statistika dalam Kajian Deskriptif, Inferensi dan Nonparametrik Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media group
- Anisha Charisma Permatasari, dkk. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanann Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. Jurnal Administrasi Bisnis–Perpajakan (JAB)|Vol. 5 No. 2 2015|Perpajakan.studentjournal.ub.ac.id
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipata
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Koputindo
- Barker,et al . 2002. *Reserch Methods In Clinical Psychology*. England:John Wiley &Sons Ltd
- Budi Purbayu Santosa dan Ashari.2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft excel& SPSS*. Yogyakarta. :Andi Offset
- Bungkaes H.R, J. H. Posumah, Burhanuddin Kiyai. 2013. “*Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud*”. Acta Diurna, vol - (-) : 1-23.
- Chandra Gian Asmara.2020. “*DJP Online Selalu Error Jelang Batas Lapor SPT*”. Diakses (maret2020).<https://www.cnbcindonesia.com/news/20200207112851-4-136091/netizen-bete-djp-online-selalu-error-jelang-batas-lapor-spt>
- Darmawanto, Agus Tri.2015. "*Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang*." Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pembangunan 15.1 (2015).
- Darmin Nasution. 2019. “*Menko Darmin Minta Ditjen Pajak Percanggih Aplikasi E-Filing*”. Diakses (maret2020).<https://www.liputan6.com/bisnis/read/3949488/menko-darmin-minta-ditjen-pajak-percanggih-aplikasi-e-filing>

- Dewi Priyatno. 2008. *Mandiri Belajar SPSS - Bagi Mahasiswa dan Umum*. Yogyakarta: MediaKom
- Ezra Eigita Vigryana, dkk. 2016. *Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. Jurnal Perpajakan (JEJAK)| Vol.9 No. 1 2016| perpajakanstudentjournal.ub.ac.id
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta :Andi Gerry Ramadhan
- Freddy Rangkuni. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar N. 2006. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Hamidi. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press
- Haryadi, hendi. 2009. *Administrasi Perkantoran untuk Manajemen & Staf*. Jakarta Selatan : Transmedia Pustaka.
- Herdi alif al hikam. 2020. "Pelayanan di Kantor Pajak Tutup, Beralih ke Online". Diakses pada (maret 2020). <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4939728/pelayanan-di-kantor-pajak-tutup-beralih-ke-online>
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- I Gusti Bagus Rai Utama. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish
- Insap Santosa. 2009. *Interaksi Manusia dan Komputer*. Yogyakarta: Andi Offset
- JaluantoSunu Punjul. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Budi Utama
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*, 15th. Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

- Lena Ellitan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam bisnis Modern*. Bandung: Alfabeta
- Liberti Pandiangan. 2007. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: Alex Media Komputindo
- lina yudiartha. 2019. *Survei: “Kepuasan terhadap Layanan Pajak Meningkat di Tahun Lalu”*. Diakses pada (maret 2020).  
<https://insight.kontan.co.id/news/survei-kepuasan-terhadap-layanan-pajak-meningkat-di-tahun-lalu.com>
- McLeod R . 2002. *Sistem Informasi Manajemen Jilid 2 edisi VII*. Jakarta: Prenhallindo.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nono arief ranchman (2018). “*pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak*. *Dialektika* No. 19 vol. 1 - maret 2018. ISSN : 1412-3797
- Ravianto J. 2014. *Produktivitas dan Pengukuran*, Jakarta. Binaman Aksara.
- Santoso, Singgih. 2012. *Statistik Parametik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Sapmaya Wulan & M Nur Joharis. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton Di Bandar Lampung*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol. 2 No.2 April 2012 : 181-200
- Silalahi. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Siti kurnia rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia: konsep dan aspek formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan (konsep dan aspek formal)*. Bandung: Rekayasa Sains

- Sugiharti, Mirza Ayu. 2015. "*Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-filing terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Kpp Pratama Malang Utara Periode 2015)*". Jurnal Mahasiswa Perpajakan 6.2 (2015).
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif & RDN*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumarsan, Thomas. 2017. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Indeks. Resmi
- Supramono. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Chandra. 2011. *Servive Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Umi Narimawati dkk. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah:Paduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir*. Jakarta: Penerbit Genesis
- Umi Narimawati, Sri Dewi, Anggadini., Linna, Ismawati. (2011). *Penulisan. Karya Ilmiah, Edisi Pertama*. Bekasi: Genesis
- Umi Narimawati. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Medi
- Yovita Widyadinata & Agus Arianto Toly. 2014. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-filing*. TAX & ACCOUNTING REVIEW. VOL 4. NO 1.2014
- Yusuf Alam Romadhon. 2006. *Doctor Market Yourselfes*. Solo: Tiga Serangkai Pustaka Mandiri

Barker, C. Pistrang, N & Elliot, R (2016). *Research Methods in Clinical Psychology*. (3<sup>rd</sup> ed.). John Wiley & Sons, LTD, Chichester UK

Gujarati, Damodar N. and Porter, Dawn C. 2009 “*Basic Econometrics*” 5<sup>th</sup> edition.  
McGraw.Hill New York