DAFTAR PUSTAKA

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37

Abdul Kadir. 2002. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi

Abdul Kadir. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi

Abdul Kadir, Terra Triwahyuni. 2003. *Pengenalan Teknologi Informasi Edisi II*. Yogyakarta: Andi

Abdul Kadir, Triwahyuni. 2003. *Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Kanisius. Cohen, Vicki Blum.

Al-Bahra bin Ladjamudin. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Andri Kristanto. 2003. *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*, Jakarta: Gava Media

Atep, Adya, Barata, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

Aviliani. 2013. Pakar Ekonomi: Pelayanan Sudah Meningkat Sejak Reformasi Dilakukan. Jakarta: http://klien.kontan.co.id/advertorial/client/pajak/73/Aviliani-Pelayanan-Sudah-Meningkat-Sejak-Reformasi-Dilakukan. Jumat, 28 Juni 2013 | 00:41 WIB

Boone, Louise E. dan David L. Kurtz, 2002. *Pengantar Bisnis, Edisi 1*, Terjemahan Fadrinsyah Anwar, Emil Salim, Kusnedi, Erlangga, Jilid 2, Jakarta.

Darmawan, Deni. 2012. *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Teori dan Aplikasi.* Bandung: Rosda

Davis F.D. 1989. *Perceived Usefullness, Perceived Ease of Use of Information Technology. Management Information System Quarterly*, 13(3): 319-340.

Dewi Astuti. 2009. *Manajemen Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Diana Rahmawati. 2010. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di

Lingkungan Fise Uny. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, Vol. VIII. No. 2 – Tahun 2010, Hlm. 18 – 32

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Fandy Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi

George H. Bodnar, William S. Hopwood. 2000. *Sistem Informasi Akuntansi Buku Satu*. Jakarta: Salemba Empat

Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto, 2011, *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan Di Indonesia*, Jakarta: Visi Media.

Hall, James A, 2001. *Sistem Informasi Akuntansi,* Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat

Handi, Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo

Hendi Haryadi. 2009. *Administrasi Perkantoran untuk Manajer & Staf*. Jakarta: Visimedia

Hotman Panjaitan. 2006. Pengaruh Sistem Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan dan Citra Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal EKONOMI & BISNIS*, ISSN: 1410-7465, VOL. 10, No. 1. Januari 2006, Hal. 35-42

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung: Mandar Maju

Iwan Djuniardi. 2013. Direktur TIP DJP Kemenkeu: Pelaporan SPT Pajak e-Filing Terus Digenjot. Jakarta: http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/keuangan/13/12/06/mxdn44-pelaporan-spt-pajak-efiling-terus-digenjot. Jumat, 06 Desember 2013 | 15:48 WIB

Jogiyanto HM. 1999. *Analisis dan Disain Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset

Juran, J.M. 1989. *Juran on Leadership for Quality*, The Free Press, MacMillan,Inc. E. Nugroho (penterjemah).1995. *Kepe-mimpinan Mutu*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo

Kismantoro Petrus. 2013. Dirut Humas Pelayanan DJP: Pelayanan Pajak Online & Telepon Alami Gangguan. Jakarta: http://akuntanonline.com/showdetail.php

?mod=art&id=387&t=Pelayanan%20Pajak%20Online%20&%20Telepon%20Alami%20Gangguan%20&kat=Perpajakan. Kamis, 28 Maret 2013

Kismantoro Petrus. 2014. Dirut Humas Pelayanan DJP: Ditjen Pajak Targetkan 700.000 WP Gunakan E-Filing Tahun Ini. Jakarta: http://m.bisnis.com/finansial/read/20140225/10/206001/ditjen-pajak-targetkan-700.000-wp-gunakan-e-filling-tahun-ini

Kismantoro Petrus. 2013. Dirut Humas Pelayanan DJP: Banyak yang Mau Setor SPT, Situs Ditjen Pajak Sempat Error 12 Jam. Jakarta: http://finance.detik.com/read/2013/03/27/174515/2205528/4/banyak-yang-mau-setor-spt-situs-ditjen-pajak-sempat-error-12-jam. Rabu, 27 Maret 2013 | 17:45 WIB

Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management.* Prentice Hall. New Jersey

Kotler, Philip; Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga

Lai, R.Y.C., Teo, T.S.H., Lim, V.K.G. 2005. Intrinsic and extrinsic motivation in internet usage, *Omega, International Journal of Management Science, Vol. 27*

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2003. Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia Jilid I, Jakarta: LAN RI.

Lena Ellitan dan Lina Anatan, 2007. *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: PT. Alfabet

Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Prss

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Lovelock. 2002. *Principles of Service Marketing and Management, 2nd Edition*. Pearson Education. New Jersey

M., Mizar, Alfian., dan Mawardi, Muhjidin. 2008. Kerangka Konseptual Model Adopsi Teknologi Untuk Industri Kecil Pengolahan Hasil Pertanian. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*. Universitas Merdeka Malang. Fakultas Teknologi Informasi.

Miarso. 2007. *Menyemai benih teknologi pendidikan*. Jakarta: Pustekom Diknas.

Mohamed Norshidah et al (2009), Electronic Journal of e-Government "*Measuring users' Satisfaction with Malaysia's Electronic Government Systems"* Vol. 7

Nur, Iim Ibrahim. 2010. Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi E-Filing secara Online. *Ultima Infosys*. ISSN 208 5-4579

Pandiangan, Liberti, 2008, *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : Per – 39/PJ/2011. Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770s Atau 1770ss Secara E-Filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).

Philip Kotler, Gary Armstrong; alih bahasa, Alexander Sindoro, 2004, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi kesembilan, Jilid 2, Jakarta: Penerbitan PT Indeks.

Pratama Rahardja dan Mandala Manurung, *Teori Ekonomi Makro: Suatu Pengantar*, Lembaga Penerbit FE UI, 2008

Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi I*. Yogyakarta: Salemba Empat

Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Raymond McLeod, Jr. 2001. *Sistem Informasi*. *Edisi 7* Jilid 2. Jakarta: Prenhallindo

Sarosa, Samiaji, dan Zowghi Didar. 2003. *Strategy for Adopting Information Technology for SMEs : Experience In Adopting Email Within an Indonesian Furniture Company*. Electronic Journal of Information Systems Evaluation Vol. 6 Issue 2 PP. 165 – 176

Schiffman & Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen (edisi 7).* Jakarta: Prentice Hall

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sofia Mardika Ulfa. 2010. Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Electronic Filing System Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara). *Jurnal Ilmu Admintrasi.*

Sugiarto, Agus dan Teguh Wahyono. 2005. *Manajemen Kearsipan Eletronis*. Yogyakarta: Gava Media

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 45/PJ/2007 Tentang Pelayanan Prima

Suryadi. 2007. *Strategi mengelola Public Relations Organisasi*. Jakarta: EDSA Mahkota

Sutabri, Tata. 2013. *Analisis Sistem Informasi.* Andi. Yogyakarta

Sutarman.2009. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta : Bumi Aksara

Suyanto, M. 2005. *Strategi Perancangan Iklan Televisi.* Yogyakarta: Andi

Tim. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Turban, Rainer dan Potter. 2005. *Information Technology.* Wiley: USA

Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini, & Linna Ismawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir*. Jakarta: Penerbit Genesis

Zeithaml, et al. 2002. Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the academy of marketing science*