DAFTAR PUSTAKA

Anshari Ritonga. 2010. *Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak*. 8 Januari. http://www.pajakonline.com/engine/artikel/print.php?lang=id&artid=7757 &print=1

Asmawi Rewansyah. 2011. Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik. Jakarta : CV Yusaintanas Prima.

Aviliani. 2013. Reformasi pajak. www.suaramerdeka.com

Azhar Susanto. 2008. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Gramedia

Budi Suryadi. 2007. Sosiologi Politik, Sejarah, Definisi, dan Perkembangan Konsep. Jogjakarta : IRCiSoD

Chaizil Nasucha. 2004.*Reformasi Administrasi PublikTeoridan Praktik*.Jakarta: PT. Grasindo.

Daeng M. Nazier. 2016. *Layanan Masih Buruk, Banyak Wajib Pajak Tertindas.* http://www.harianterbit.com/hanterekonomi/read/2016/02/24/57400/0/21/Layanan-Masih-Buruk-Banyak-Wajib-Pajak-Tertindas

Dantes, Nyoman. 2012. *MetodePenelitian*. Yogyakarta: Andi

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

Diana Rahmawati, *Mahendra Adhi Nugraha, Dhyah Setyorini, Mimin Nuraisyah. Administrasi dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lingkungan FISE UNY.*

Egi Nugraha Saputra. 2013. *Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi dan Penerapan e-Filling terhadap Kualitas Pelayanan.*

Erwan, Dyah. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.

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

Fandy Tjiptono. 2011. *Manajemen Pelayanan Jasa.* Yogyakarta: PenerbitAndi.

F.G Sri Suratno, Nursya'bani Purnama. 2008. *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua.*

Gitosudarmo Indriyodan I Nyoman Sudita. 1997. *Perilaku Keorganisasian.* Yogyakarta: BPFE.

Hamidi. 2010. Metode Penelitian dan Teori Komunikasi. Malang: UMM Pers.

Herry Susanto. 2012. *Membangun Kesadaran dan Kepedulian Sukarela Wajib. Pajak.* http://www.pajak.go.id/content/membangun-kesadaran-dan-kepedulian-sukarela-wajib-pajak

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

Imam Ghozali. 2006.*AplikasiAnalisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BadanPenerbitUndip.

Iwan Satibi. 2011. *Teknik Penulisan Skripsi Tesis Disertasi* Bandung; Ceplas

Jogiyanto HM. 2005. *Analisis dan Disain Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset

Juliansyah Noor. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Kotler, Keller. 2007, *Manajemen Pemasaran, Edisi 12* Pearson Education Inc, EdisiBahasa Indonesia. Jakarta: SalembaEmpat.

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

Liberti Pandiangan. 2007, *Modernisasidan Reformasi Pelayanan Perpajakan*.: BerdasarkanUndang-UndangTerbaru.. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Lovelock Christoper, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry 2012, Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Jilid 1 Edisi ke Tujuh, Jakarta : Erlangga

Mc Keown, J.C. et al, "Towards an Explanation of Auditor Failure to Modify the audit Opinions of Bankrupt companies." Auditing: A Journal of practice and theory, 1991, p.1-13.

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

Risal C.Y. Laihad. 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA Volume 1, Nomor 3, September 2013*. pp44-51.

Rochmat Soemitro. 1991. *Asas-Asas HukumPerpajakan.* Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional.

Rust, R.T. & P.K. Kannan. (2002). e-Service: New Directions in Theory and Practice. ME Sharpe. New York.

Seesar, Yolivia Astrianiez. 2010. *Perbandingan Implementasi Insourcing, Co-sourcing, dan Out Sourcing DalamPengembangan Sistem Informasi*.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati. 2010. *Perpajakan Teori dan Teknis Perhitungan, Edisi Pertama*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sofyan Yamin dan Heri Kurniawan. 2011. *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan partial Least Square Path Modeling.* Jakarta: Penerbit Salemba Infotek.

Sugihanti, Winna Titis. 2011. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan E-filling: studi pada wajib pajak badan kota semarang.* Jurnal Universitas Diponegoro.

Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Kuantitatif& RDN*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suharyadi danPurwanto SK. 2009.*Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern.* Jakarta: Rajawali Press.

Sumadi Suryabrata. 2005. *Pengembangan Alat Ukur Psikologis.* Yogyakarta: Andi.

Suparman. 2007. *Catatan Praktek Perpajakan Kita*.Diakses 22 Oktober 2015 dari World Wide Web: www.pajakonline.com

Surjadi. 2012. *Pengembangan kinerja pelayanan publik*, Bandung: PT. Refika Aditama.

Sutanto, Heri. 2012. *Penerapan Strategi Directed Reading Thinking Activities Untuk Meningkatkan Minat dan Hasil Belajar PKn Bagi Siswa Kelas V SD Negeri Pajang III Surakarta Tahun 2011/2012. Surakarta:* Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Sutarman. 2012. *Pengantar Teknologi Informasi.* Jakarta : Bumi Aksara

Tata Sutabri. 2004. *Analisa Sistem Informasi.* Yogyakarta: Andi.

Teten Masduki. 2016. *Ditjen Pajak Diminta Terus Benahi Pelayanan.* http://economy.okezone.com/read/2016/03/18/20/1339462/ditjen-pajak-diminta-terus-benahi-pelayanan

Turban, eFraim. 2010. Decision Support System and Business Intelligence System. Ninth Edition, Pearson Educational International: Prentice Hall.

Surjadi. 2009, *Pengembangankinerjapelayananpublik*, Bandung: PT. Refika Aditama.

Umi Narimawati dkk. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah:Paduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir.* Jakarta: Penerbit Genesis

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Yeni Priyatin. 2015. Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kampung Sampireun Resort & Spa.