DAFTAR PUSTAKA

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

Andi Supangat. 2007. *Statistika dalam Kajian Deskriftif, Inferensi dan Nonparametrik*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.

Azmi, Anna Che. & Bee, Ng Lee. 2010. The Acceptance of the E-Filing System by Malaysian Taxpayers: A Simplified Model. Journal of e-Government, Volume 8, Issue 1, 2010. pp13- 22.

Barker et al. 2002. *Research Methods In Clinical Psychology*. John Wiley & Sons Ltd. England.

Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.

Cindy Jotopurnomo, Yenni Mangoting. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi* di Surabaya. TAX & ACCOUNTING REVIEW, VOL.1, NO.1.

Dadang K. 2015. *Warga Keluhkan Pelayanan Kantor Pajak.* https://initasik.com/warga-keluhkan-pelayanan-kantor-pajak/

Danang dan Fathonah. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Yogyakarta:CAPS.

Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta:Gava Media.

Dewi, 2010. *Karakteristik kepemilikan perusahaan, corporate governance.*

Deddy Mulyadi dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik.* Bandung : Alphabeta CV.

Ellyn Nurbaiti. 2016. *Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan*. Fakultas Administrasi Negara. Universitas Brawijaya.

Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen.* Yogyakarta:C.V Andi Offsie.

Etty Muyassaroh. 2013. *Panduan Menghitung dan Melaporkan Pajak Pribadi Bagi Pemilik NPWP*. Jakarta : Penerbitan Pustaka Yustisia.

Fandy Tjiptono. 2008. *Manajemen Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Penerbit CV Andi OFFSET

Fuad Rahmany. 2013. *Kantor Pajak Tidak Layak Pakai*. https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-2354868/dirjen-269-kantor-pajak-tidak-layak-paka.

Ghozali, Imam. 2006. "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*".Semarang : Badan Penerbit Undip.

Harbani, Pasolong. 2016. Administrasi Publik. Bandung : CV.Alfabeta.

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

Indra Pahala. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja. Laporan Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Kirana Cipta Komala. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan* (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang).

Kotler, philip and gary armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran* edisi 12. Jilid 1. Jakarta:erlangga.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ketiga*. Jakarta:Salemba Empat.

Mardiasmo. 2013. *Perpajakan: Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.

M. Zain, 2012. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

Novarina, A. I. 2015. *Implementasi Electronic Filing System (e-Filing) dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia*. Thesis. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.

Pudi Riana. 2015. *Pengguna SPT Online Membludak, Wajib Pajak Susah Akses e-Filing.*http://bisnis.liputan6.com/read/2199779/pengguna-spt-online-membludak-wajib-pajak-susah-akses-e-filing

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.

Sakti, Nufransa Wira. 2015. *Panduan Praktis Mengurus Pajak Secara Online.* Jakarta : Visimedia.

SH Sarundajang. 2015. *Karena Pelayanan Tidak Baik Masyarakat Tidak Puas Membayar Pajak.* https://beritamanado.com/karena-pelayanan-tidak-baik-masyarakat-tidak-puas-membayar-pajak/.

Sidiq. 2017. Kepala Ekstensifikasi. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

Siti Resmi. 2014. Perjakan Teori dan Kasus Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia*. 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.

Sudaryono. 2014. *Manajemen Pemasaran.* Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.

Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta : Bandung.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiarto dan Teguh Wahyono. 2014. Manajemen Kearsipan Elektronik Panduan Pengembangan Aplikasi Kearsipan. Yogyakarta: Gava Media.

Trisni dan Tarsis. 2014. Pajak di Indonesia. Yogayakarta : Graha Ilmu

Uce Indahyanti. 2013. *PPS-PLS*. Diakses pada tanggal 4 April 2014 dalam http://algol.mdl2.com/pluginfile.php/103/mod_resource/content/1/Pengujian%20Model%20Riset.pdf.

Uma Sekaran. 2016. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.

Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Bekasi: Genesis.

Ulber Silalahi. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Waluyo, 2013. *Perpajakan Indonesia*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Wawan Haryanto. 2012. *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak* di kantor pelayanan pajak jakarta utara. Akademi Manajemen Keuangan Bina Sarana Informatika. Vol x No. 2.

Yudianto. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak* Pada Kantor Pelayanan Pajak Samarinda.

Yustinus Prastowo. 2016. *Inilah Kekhawatiran Pakai Pelaporan Pajak Elektronik.*[*https://m.tempo.co/read/news/2016/03/08/087751728/inilah-kekhawatiran-pakai-pelaporan-pajak-elektronik*](https://m.tempo.co/read/news/2016/03/08/087751728/inilah-kekhawatiran-pakai-pelaporan-pajak-elektronik)