DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto (2008). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gajah Mada University Prees.

Adi Supangat (2008). Statistik dalam Kajian Deskriptif, Infensi dan Paramatik. Jakarta : Kencana Prenada.

Andriasan Sudarsonno. (2016). Manajeman Pemasaran Jasa dan Perhotelan. Deepublish.

Atep Adya Barata. (2010). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT.Elex Komputindo

B.Budiono. (2009). Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta : Rineka Cipta

Edi Slamet Irianto, dkk. (2013). Pajak Kepemimpinan & Masa Depan Lintas Generasi. Semarang : Dreamlights

Endang Mulyatiningsih (2012). Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan. Bandung : Alfabeta.

Early Suandy. (2005). Hukum Pajak. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat

Fandy Tjiptono. (2008). Strategi Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Andi

Freddy Rangkuti. (2013). Measuring Customer Stisfaction. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.

Hutapea & Nurianna. (2012). Kompetensi Plus. Jakarta : Gramedia

Husaini Usman (2009). Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta : Bumi Aksara.

H. Prayitno (2009). Dasar- Dasar Bimbingan dan Konseling. Jakarta : Rineka Cipta.

Ida Zuraida.(2011). Penagihan Pajak (Pajak Pusat dan Pajak Daerah). Bogor : Ghalia Indonesia.

Iman Mulyana (2010). Sumber Daya Manusia. Jakarta : Salemba Empat.

Imam Mukhlis & Timbul Hamonagan (2012). Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi. Jakarta : Raih Asa Sukses

I made Wirartha (2006). Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi. Yogyakarta : CV Andi Offset.

Jimmy L. Gaol (2008). Sistem Informasi Manajamen Pemahaman dan Aplikasi. Jakarta : PT.Grasindo.

Jogiyanto (2007). Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman. Cetakan Pertama. Yogyakarta : BPFE.

Liberti Pandiangan.(2014). Adminitrasi Perpajakan 2014. Jakarta : Erlangga

Liberti Pandiangan.(2007). Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru. Jakarta : PT Elex Komputindo.

Mardiasmo. (2011). Perpajakan. Edisi Revisi 2011. Yogyakarta: Andi Offset.

Mardiasmo. (2012). Perpajakan. Edisi Revisi 2012. Yogyakarta: Andi

Marimin. (2009). Sistem Informasi Manajamen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Grasindo.

Muhammad Zain (2007). Manajeman Perpajakan. Jakarta : Salemba Empat.

Moh. Kasiram (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif. Malang : UIN Maliki Press.

M.Djafar Saidi. (2011). Kejahatan Di Bidang Perpajakan. Makasar:PT.Raja Gofindo.

Noor Fuad & Gofur Ahmad (2010). Interated HRD *(Human Resources Development)*. Jakarta: Grasindo.

Nufransa Wira Sakti.(2014). Buku Pintar Pajak E-Commerce. Jakarta : Transmedia.

Philip Kotler & Susanto (2005). Manajamen Pemasaran, Jilid Kedua. Edisi 11. Jakarta : Indeks

Rosdiana Haula & Edi Slamet Irianto. (2011). Paduan Lengkap Tata cara Perpajakan di Indonesia. Jakarta:Transmedia Pustaka.

Saifuddin Azwar (2010). Rabilitas dan Validitas. Edisi ke4. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

S.Sutarman (2011). Pengantar Teknologi Informasi. Jakarta : Bumi Aksara

Siti Resmi. (2009). Perpajakan: Teori dan Kasus Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sugianto. (2007). Pajak dan Retribusi Daerah. Jakarta : Grasindo.

Thomas Kaihatsu. (2015). Manajamen Komplain. Yogyakarta : Cv.Andi Offset

Ulber Silalahi. (2012). Metode Penelitian Sosial. Bandung : Refika Aditama.

Utami Pratiwi. (2009).Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008.Jakarta : PT Elex Media Komputindo

Uma Sekaran (2009). *Research Methods for Business :* Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Edisi 4. Jakarta : Salemba Empat.

Umi Narimawati (2007). Riset Manajamen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Agung Media.

Umi Narimawati (2009). Riset Manajamen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Agung Media 12.

Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini, Linna Ismawati (2010). Penulisan Karya Ilmiah. Jakarta : Genesis.

Widi Widodo.(2008). Moralitas Budaya dan Kepatuhan Pajak. Bandung : Alfabeta.

Wibowo. (2010). Manajamen Kinerja. Jakarta : PT Raja Gafindo Persada

Zulkifli Amsyah. (2005). Manajamen Sistem Informasi. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Sumber dari Internet :

Agus Sugianto (2016) . Beragam Keluhan WP Lapor Pajak Lewat E-Filiing. http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt56fdf3073475f/beragam-keluhan-wp-lapor-pajak-lewat-e-filling

Amriyono Prakoso (2016). Kurang Informasi, Wajib Pajak Tidak Tahu Cara Isi E-Filing http://www.tribunnews.com/nasional/2016/03/31/kurang-informasi-wajib-pajak-tidak-tahu-cara-isi-e-filing

Hestu Yoga Saksama (2017). Ditjen Pajak: Baru 58 % Persen Wajib Pajak yang Lapor SPT http://bisnis.liputan6.com/read/2923327/ditjen-pajak-baru-58-persen-wajib-pajak-yang-lapor-spt

Mekar Satria Utama (2016). Ini Keluhan Wajib Pajak Saat Lapor SPT Lewat E-filling. http://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3169063/ini-keluhan-wajib-pajak-saat-lapor-spt-lewat-e-filing.

Mekar Satria Utama (2016). Jelang Batas Akhir Lapor SPT Sistem Pajak Online Bermasalah. http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20160330113626-78-120469/jelang-batas-akhir-lapor-spt-sistem-pajak-online-bermasalah/

Sri Mulyani (2016). Pantau Layanan Tax Amnesti, Dapat Keluhan Wajib Pajak. http://bisnis.liputan6.com/read/2610032/pantau-layanan-tax-amnesty-sri-mulyani-dapat-keluhan-wajib-pajak

Sigit Priadi Pramudito (2015). Pengguna SPT Online Membludak, Wajib Pajak Susah Akses E-Filling. http://bisnis.liputan6.com/read/2199779/pengguna-spt-online-membludak-wajib-pajak-susah-akses-e-filing

Sri Mulyani (2016). http://www.neraca.co.id/article/77848/menkeu-korupsi-terjadi-bukan-karena-gaji\

Sri Mulyani (2016). http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20161109100748-78-171395/sri-mulyani-tax-amnesty-bukti-fiskus-lalai-tagih-pajak/