DAFTAR PUSTAKA

Arikunto Suharsimi, 2004, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Bima Aksara

Andriasan Sudarso, 2016, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Yogyakarta: Budi Utama

A Gede Muninjaya, 2003, *Langkah-langkah Praktis Penyusunan Proposal dan Publikasi Ilmiah*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC

Ariestonandri Prima, 2006, Marketing Research For Beginner: Panduan Riset Pemasaran Praktis Bagi Pemula, Yogyakarta: Andi

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

Anwar Sanusi, 2011, *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*, Jakarta: Elex Media Komputindo

Atep Adya Barata, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Koputindo

_____, 2014, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat

Budiharto, 2006, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC

Bagja Waluya, 2007, *Sosiologi*, Bandung: Setia Purna Inves

Chatib Basri, 2014, *E-filing Merepotkan Menteri Keuangan Dimaki-maki*, Diakses pada april 2017, http://www.tribunnews.com/nasional/2014/04/07/e-filing-merepotkan-menteri-keuangan-dimaki-maki

Daeng M Nazer, 2016, *Layanan Masib Buruk Banyak Wajib Pajak Tertindas*, Diakses pada mei 2017, http://www.harianterbit.com/hanterekonomi/read/2016/02/24/57400/0/21/Layanan-Masih-Buruk-Banyak-Wajib-Pajak-Tertindas

Encep Supriatna, 2017, *Keluhan Wajib Pajak Orang Pribadi*, Bandung: Petugas Pelayanan Pajak KPP Pratama Bandung Cicadas

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

Freddy Rangkuni, 2006, *Measuring Custemer Satisfaction*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Feri Sulianta, 2010, *101 Permasalahan Malware dan Penangananya*, Yogyakarta: Andi Offset

Fuad Rahmani, 2014, *Kecewa Dengan Kinerja Pajak*, Diakses pada bulan mei 2017, http://wwwcnnindonesia.com/ekonomi/20141010150023-85-6029/fuad-rahmany-kecewa-dengan-kinerja-pajak/

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

Hessel Nogi S Tangkilisan, 2005, *Manajemen Publik*, Jakarta: Grasindo

Hendi Haryadi, 2009, *Administrasi Perkantoran*, Jakarta: Transmedia Pustaka

Hery Prasetya, Fitri Lukiastuti, 2009, *Manajemen Operasi*, Yogyakarta: Med Press

Insap Santosa, 2009, *Interaksi Manusia dan Komputer*, Yogyakarta: Andi Offset

Istijanto, 2005, *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Iwan Djuniardi, 2017, *Isi SPT Elektronik Kini Lebih Mudah dan Cepat dengan E-form*, Diakses pada april 2017, http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2017/02/13/191520326/isi.spt.elektronik.kini.lebih.mudah.dan.cepat.dengan.e-form

Imam Ghojali, 2010, *Ekonometrika Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS 17*, Yogyakarta: Badan Penerbit Universitas Diponogoro

_____, 2013, *Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 7*, Yogyakarta: Universitas Diponogoro

I Gusti Bagus Rai Utama, 2016, *Pengantar Industri Pariwisata*, Yogyakarta: Deepublish

Jane Sokes, 2003, *How To Do Media and Cultural Studies*, Yogyakarta: Bentang Pustaka

JaluantoSunu Punjul,. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Budi Utama.

Kuncoro, 2009, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*: *Edisi Ketiga*, Yogyakarta: Erlangga.

Khotari C R, (2008), *Research Methodology Methods and Techniques*, New Delhi: New Age International

Liberti Pandiangan, 2007, *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*, Jakarta: Alex Media Komputindo

Mekar Satria Utama, 2016, *Ini Keluhan Wajib Pajak Saat Lapor SPT Lewat E-filing*, Diakses Pada april 2017,http://m.detik.com/finance/ekonomi-bisnis/3169063/ini-keluhan-wajib-pajak-saat-lapor-spt-lewat-e-filing

_____, 2016, *Jumlah Wajib Pajak yang Melapor SPT Mencapai 89 juta*, Diakses pada april 2017, http://bisnis.liputan6.com/read/2476072/jumlah-wajib-pajak-yangmelapor-spt-capai-89-juta

Mansyuri M Zainuddin, 1998, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*, Jakrta: Gramedia Pustaka Utama

Ninit Alfianika, 2012, *Bahasa IndonesiaI*, Yogyakarta: Budi Utama

Siti kurnia rahayu, 2010, *Perpajakan Indonesia: konsep dan aspek formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Supramono, 2010, *Perpajakan Indonesia*, Yogyakarta: Andi Offset

Sugiyono, 2010, *Metodologi Penelitian Bisnis*: *Edisi Ketiga*, Bandung: Alfabeta

Singgih Santoso, 2010, *Statistik Multivariat*, Jakarta: Gramedia

Susanto, 2007, *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: Lingga Jaya

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

Tjiptono, Chandra, 2011, *Servive Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset

Thomas S Kaihatu, dkk, 2016, *Manajemen Komplai*, Yogyakarta: Andi Offset

Umi Narimawati, 2010, *Penulisan Karya Ilmiah*, Jakarta: Genesis

Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat

_____, 2009, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat

Yusuf Alam Romadhon, 2006, *Doctor Market Yourselves*, Solo: Tiga Serangkai Pustaka Mandiri

Winarno Surakhmad, 1998, *Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar Metode dan Teknik*, edisi ke delapan, Bandung: Tarsito

Wiratna Sujarweni V, 2015, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta: Baru Press

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