DAFTAR PUSTAKA

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

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

Boutler et al . 2010. *The Art of HRD, People and Competencies*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.

Doll, W.J., and G. Torkzadeh. 2005. *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. MIS Quarterly. 12 (June).

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Fuad Rahmany. 2014. *Dirjen Pajak Kejar Pajak Orang Pribadi*.

Guilford J.P. 1956. *Fundamental Statistic in Psychology And Education*. 3rd Ed. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.

Imam Ghozali. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang : UNDIP.

Imam Ghozali. 2013. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Squere (PSL)*. Edisi 3. Badan Penerbit UNDIP Semarang.

Indra Pahala. 2014. *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.

Insap Santoso. 2009. *Interaksi Manusia dan Komputer*. Yogyakarta: Andi Offset.

Istianingsih, dan S.H. Wijayanto. 2008. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi*. Pontianak: Simposium Nasional Akuntansi XI.

Ita Salsalina. 2012. *Pengaruh Penerapan e-SPT PPN Terhadap Efisiensi Pengisian SPT Menurut Persepsi Wajib Pajak: Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak Pada KPP Pratama Majalaya*. Laporan Penelitian Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Jogiyanto. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalamanpengalaman*. Cetakan pertama. Yogyakarta: BPFE.

Jonatan Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Lena Ellitan & Lina Anatan. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Lena Ellitan & Lina Anatan. 2011. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Liberti Pandiangan. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan.* Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Liberti Pandiangan. 2010. *Hindari Kesalahan Pajak Rakyat Senang Jika Anda Patuhi 37 Larangan Perpajakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: ANDI

Rizki Afrika dkk. 2015. *Pengaruh penerapan e-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan e-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan e-SPT PPN (Studi Kasus Pada Pengusaha Kena Pajak di KPP Palembang Pratama Palembang Ilir Barat).* Laporan Penelitian Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi, STIE Multi Data Palembang.

Rochmat Soemitro, Dewi Kania Sugiharti. 2007. *Asas dan Dasar Perpajakan Edisi Revisi*. Bandung: Refika Aditama.

Seddon, P., Kiew, Min-Yen. 1994. *A Partial Test and Development of the DeLone and McLean Model of IS Success*. Association for Information Systems.

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

Siti Kurnia Rahayu. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Siti Resmi. 2003. *Perpajakan Teori dan Kasus*, Jakarta: Salemba Empat.

Suharismi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Penddikan (Kuantitatif Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

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

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

Supadmi. 2010. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Susilo Bambang Yudhoyono. 2012. *Tingkatkan Kepercayaan, Dirjen Pajak: „Gayus Akan Kita Hapus.* Diakses Pada 16 Maret 2016, dari World Wide *Web.*

Soemarso S.R. 2007. *Perpajakan : Pendekatan Komprehensif*. Jakarta : Salemba Empat.

Umi Narimawati. 2007. *Analisis Multifariat Untuk Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

Umi Narimawati. 2010. *Analisis Multifariat Untuk Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Veronika Sitompul. 2010. *Pengaruh Penerapan Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Pertambahan Nilai (e-SPT PPN) Terhadap Tingkat Kepuasan PKP Pengguna Aplikasi eSPT PPN.*

Waluyo. 2012. *Perpajakan Indonesia*, Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.

Yamin, Sofyan dan Kurniawan, Heri. 2011. *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling*. Jakarta: Salemba infotek

Zeithaml, Bitner A, Mary Jo, Bitner, Dwayne D, Gremler2. 2006. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. McGraw. Hill.

Sumber Lain :

Rizmy Otlani Novastria. 2014. *Gebrakan Masif e-SPT Masa PPh Pasal 21*.

Melalui www.detiknews.com

Anshari Ritonga. 2012. *Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak*.

Melalui www.okezone.com

Dwi Astuti. 2016. *Wajib Pajak Kesal Dengan Pelayanan Petugas Pajak.*

Melalui http://bisnis.liputan6.com/read/wajib-pajakkesaldenganpelayanan-petugas-pajak