DAFTAR PUSTAKA

Agus Purwoto, 2007. *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*. Jakarta: Grasindo.

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

Darmadi, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.

Doll, W.J. and Torkzadeh, G, 1988, *The Measurement Of End User Computing Satisfaction*. MIS Quarterly (12:2). June 1988, pp.259-274.

Erwan Agus dan Dyah Ratih. 2011. *Metode penelitian Kuantitatif dan Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media.

Faiq Hidayat 2017. *"Bagaimana mau patuh pajak, mau lapor SPT saja antre"*. Merdeka.com. 17 Maret 2017.

Gustiyani. *Pengaruh Penerapan e-SPT dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Komputer Indonesia. Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi Volume I No. 1, Februari 2014.

Husein Umar. 2003. *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka.

Handi Irawan. 2015. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo,

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

Jonathan Sarwono dan Tutty Martadiredja. 2008. *Riset Bisnis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.

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

Mardiasmo, 2008, Perpajakan Edisi Revisi. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Moeheriono. 2012. *"Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi".* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Moenir, H.A.S. 2013. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Bumi Aksara.

Nasution, Darmin. 2008. *"Penerimaan Pajak Harus terus meningkat"*. Kompas, 12 Maret 2008.

Nasution. 2004. *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Oliver, Richard L. 2008. *Satisfaction, A Behavioral Perspective On The Customer.* Manchester: Amazon.

Pahala, Indra., Nuramalia Hasanah., Intan Purnama Sari. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kota.* Jurnal Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4.

Pandiangan, Liberti, 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru.* Jakarta:PT Elex Media Komputindo.

Pandiangan, Liberti, 2014. *Administrasi Perpajakan. Jakarta:* Erlangga

Parulian Hutapea dan Nurianna Thoha. 2008.*Kompetensi Plus.*Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Prabowo, Paksi Sandang. 2016. *"Ada Masalah, Deadline Pelaporan SPT Diperpanjang hingga Akhir April"*. Kaltim.prokal.co. 31 Maret 2016.

Resmi, Siti. 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus. Jakart: Salemba Empat*

Riduwwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Ritonga, Anshari. 2010. *"Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak"*. Okezone, 20 Juni 2010.

Rizky Africa, Betri Sirajuddin, dan Icha Fajriana. 2012. *Pengaruh penerapan e-SPT PPN terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Penggunaan e-SPT PPN.*

(Studi Kasus di KPP Palembang Ilir Barat). Jurnal Akuntansi Pajak. 10 Juli 2012.

Rosdiana, Haula., Irianto, Edi. 2012. *Pengantar Ilmu Pajak Kebijakan dan Implementasi di Indonesia*. Jakarta Rajawali Pers.

Saifuddin.2004. *Pengaruh Kompetensi dan Independensi Terhadap Opini Audit Going Concern* (Studi Kuasieksperimen pada Auditor dan Mahasiswa).Semarang. Tesis Undip.

Sedarmayanti. 2012. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.

Sitompul, Veronica. 2012. *Pengaruh Penerangan Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Pertambahan Nilai (e-SPT PPN) Terhadap Tingkat Kepuasan PKP Pengguna Aplikasi (e-SPT PPN)* Tidak diterbitkan.

Spencer, M. Lyle., Spencer, M. Signe. *Competence at Work*. New York: Wiley

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

Sugiyono.2013. *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D).* Bandung: Alfabbeta.

Sugiyono.2014. *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D).* Bandung: Alfabbeta.

Sugiyono.2015. *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D).* Bandung: Alfabbeta.

Suharyadi dan Purwantu S.K. 2009. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern.* Jakarta: Salemba Empat.

Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.

Tjiptono, Fandy., Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3).* Yogyakarta. Andi.

Tulis S Meliala. 2015.*Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Jakarta: Semesta Media
Uce Indahyanti. 2013. *PPS-PLS*.

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

Umi Narimawati. 2010. *Penelitian Karya Ilmiah.* Jakarta: Genesis.

Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Wibowo, 2012. *Manajemen Kinerja*, Edisi Ketiga. Jakarta: Rajawali Pers.