DAFTAR PUSTAKA

Abdul Kadir & Terra Ch.Triwahyuni. 2003. *Pengenalan Teknologi Informasi*: CV. ANDI Yogyakarta.

Agus Purwanto.2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk administrasi Publik Dan Masalah-masalah Sosial*, Yogyakarta: Gaya Merdeka.

AgusSugianto.2016.http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt56fdf3073475f/beragam-keluhan-wp-lapor-pajak-lewat-e-filling

Aldino Gumilar Rahayu. 2012. *Pengaruh Teknologi Informasi (Pendekatan Technology Acceptance Model) dan e-filling terhadap User satisfaction (Survey pada Wajib Pajak Badan di Wilayah KPP Madya Bandung)*

Andi Supangat. 2010. *Statistik dalam Kajian Deskriptif, Infensi dan Paramatik.* Jakarta : Kencana Prenada.

Andriasan Sudarsono. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa dan Perhotelan.* Deepublish.

Anggrek Dian Permata. 2015. *Karakteristik e-SPT*, Yogyakarta: Citra Media.

Anisha Charisma Permatasari. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Elektronik Perpajakan Terhdap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*

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

Atep Adya Barata. 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Elex Media Komputindo.

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

Endang Mulyaningsih. 2012. *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan.* Bandung: Alfabeta.

Erly Suandy, 2011. *Perencanaan Pajak. Jakarta*: Salemba Empat.

Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Hamidi. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian*, Malang: UMM PRESS.

Haula Rosdiana. Edi Slamet Irianto. 2011. *Pengantar Ilmu Pajak:* Kebijakan dan Implementasi di Indonesia.

Herry Susanto. 2012. *Membangun Kesadaran Dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak.*

Hestu Yoga Saksama. 2017.http://bisnis.liputan6.com/read/2923327/ditjen-pajak-baru-58-persen-wajib pajak-yang-lapor-spt

Husaini Usman. 2009. http://www.pajak.go.id/content/membangun-kesadaran-dan-kepedulian-sukarale-wajib-pajak.

Husein Umar. 2013 *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta : Rajawali

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

I Made Wiranatha. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi.* Yogyakarta : CV Andi Offset.

Imam Mukhlis & Timbul Hamonangan. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta : Raih Asa Sukses.

Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. (edisi keempat).* Semarang: Badan PenerbitUniversitas Diponegoro.

Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima).* Semarang: Universitas Diponegoro.

Imam Ghozali. 2012 *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBMS SPSS* . Yogyakarta : Universitas Diponegoro..

Imam Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. (edisi ketujuh).* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Iman Mulyana. 2010. *Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

Liberti Pandiangan. 2007. *Modernisasi & reformasi pelayanan perpajakan: berdasarkan UU Terbaru :* PT. Elex media Komputindo.

Liberti Pandiangan. 2014. *Adminitrasi Perpajakan* : Erlangga.

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan. Edisi Revisi 2011.* Yogyakarta: Andi Offset.

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

Marimin. 2009. *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta : Grasindo.

Mekar Satria Utama, 2016. http://finance.detik.com//berita-ekonomi-bisnis/d-3169063/ini-keluhan-wajib-pajak-saat-lapor-sp-lewat-efiling.

Miller dan Yang (Edt). 2008. *Handbook of research Methods in Public Administration, Second Edition. CRC Press. Boca Raton, London.*

Muhammad Nazir. 2011 . *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Muhammad Zain. 2007. *Manajemen Perpajakan*, Jakarta : Salemba Empat.

M.Suyanto. 2005. *Pengatar Teknologi Informasi* : Andi.Yogyakarta.

Nufransa Wira Sakti. 2014. *Buku Pintar Pajak E-Commerce* : Transmedia Pustaka.

Nufransa Wira Sakti. 2015. *Paduan praktis mengurus pajak secara online (Daftar,Bayar dan Lapor) :* Transmedia Pustaka.

Nur Indriantoro. Bambang Supomo, 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE.

O' Brien. 2005. *Pengantar Sistem Informasi*: Perspektif Bisnis dan Manajerial : Salemba Empat.

Parasuraman. 2013. *Delivering Quality Service*. Diterjemahkan oleh: Susanto, *New York The Free Press.*

Rahman Adi Nugroho. 2012. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan*

Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Semarang Tengah Satu). Skirpsi . Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro Semarang.

Ramesh Behl. 2009. *Information Technology For Management*. New Delhi: Tata McGraw-Hill.

Riduwan dan Sunarto. 2007. *Pengantar Statistika* . Bandung : Alfabeta.

Saifuddin Azwar. 2010. *Rabilitas dan Validitas. Edisi Ke 4.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sri Mulyani, 2016. http://economy.okezone.com/read/2016/09/10/20/1486356/belum-optimalnya-perbaikan-sistem-teknologi-informasi-pajak.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis* Edisi 1 . Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitaitif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

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

Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung : Alfabeta.

Sujarweni Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sutarman. 2011. *Penerapan Teknologi Informasi* : Bumi Aksara.

Thomas Kaihatsu. 2015. *Manajemen Komplain*: CV. Andi Offeset.

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

Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Edisi 4*, Buku 1 ,Jakarta : Salemba Empat.

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

Umi Narimawati. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia,* Jakarta : Agung Media.

Umi Narimawat. 2009. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia,* Jakarta : Agung Media 12.

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

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

Wahyu Suprianto, 2008. *Teknologi Informasi Perpustakaan* : Kanisius Media.Yogyakarta.

Y. Maryono. 2007. *Teknologi Informasi dan Komunikasi* : Yudhistira. Jakarta.

www.kemenkeu.go.id. *Dalam pengukuran tingkat kepuasan Wajib Pajak terjadi penurunan.*