

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab Solichin. 2010. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang. Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Anatasia Diana dan Lilis Setiawati. 2014. *Sistem Informasi Akuntansi, Perancangan, Proses dan Penerapan Edisi I*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Anshari Ritonga. 2013. *Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak*. Melalui www.okezone.com.
- Arikunto Suharsimi. 2001. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Brahmana dan Elsa Penalemen, 2012. *Pengaruh Penerapan E-SPT (Elektronik SPT) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Madya Bandung)*. Melalui <http://repository.maranatha.edu/8423/>
- Darmin Nasution. 2011. *Kepatuhan Pajak*. Melalui www.kompas.com
- Davis, F.D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use of Information Technology*. *Management Information System Quarterly*, 13(3): 319-340
- Debbie dan Novi. 2015. *Pengaruh Penerapan E-SPT terhadap Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan (Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak dapa KPP Pratama Kota Tomohon)*. Melalui <http://portalgaruda.org/>
- Dedi Suartono. 2007. *Memaksakan Kepatuhan Wajib Pajak*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2005. *KEP-88/PJ/2004 Jo KEP-05/PJ/2005 dalam Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik*
- Erwan dan Dyah Ratih. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Administrasi Publik Dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta. Gava Media

- F.G. Sri Sunarto dan Nursya' Bani Purnama. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua*. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No.1, h. 69-87
- Fandy Tjiptono. 2011. *Strategi Pemasaran*, Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Febrian Karunia Pratama. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-SPT Masa PPN (Studi Pada Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)*. Melalui <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/104>
- Guilford, J.P. 1956. *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. New York: McGraw Hill. 145
- Hair. 1995. *Multivariate Data Analysis*. Englewood Cliffs, New Jerseys.
- Im Ibrahim Nur. 2009. *Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi E-Filing secara Online*. *Ultima InfoSys Volume 1, Nomor 1, Desember 2009*. pp34-49.
- Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Imam Ghozali. 2006. *Structuran Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ita Salsalina Lingga. 2012. *Pengaruh Penerapan e-SPT PPN Terhadap Efisiensi Pengisian SPT menurut Persepsi Wajib Pajak: Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak Pada KPP Pratama Majalaya*. *Jurnal Universitas Kristen Maranatha*. Melalui <http://repository.maranatha.edu/1346/>. Diakses 2 Desember 2013
- Jarot Prianggono dan Dax S.E Manupputy. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Samsat Balikpapan*.
- Jogiyanto Hartono. 2010. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004/. *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah.* <http://www.menpan.go.id/Direktori%20Menpan/default.asp>
- Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1.* Jakarta: PT Indeks
- Kotler dan Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga
- Liberty Pandiangan. 2011. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo,
- M. Khoiru dan Fathoni Rusydi. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu Jurnal Aplikasi Manajemen.* FE UNBRAU, vol. 9 no. 3, hal. 990 - 999.
- Muktia Agus Budi Santosa. 2013. *'Online' Isi SPT Cuma 10 Menit.* Melalui <http://tekno.kompas.com/read/2013/02/22/14030370/online.isi.spt.cuma.10.menit>.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011.* Yogyakarta: Penerbit Andi
- Martina Prianti Kontan. 2009. *Monopoli PT Pos Indonesia Berakhir.* Melalui <http://www1.kompas.com/read/xml/2009/16/13032642/monopoli.pt.pos.indonesia.berakhir>
- Mohamed, N, Hussin, H, dan Hussein, R. 2009. *Measuring User Satisfaction with Malaysia's Electronic Government System. Electronic Journal of e-Government.* Volume 7 Issue 3.Pp 283 – 294
- Nurul Citra Noviandini. 2012. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta.* Jurnal Nominal / Volume I Nomor I Tahun 2012 Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta. Melalui <http://eprints.uny.ac.id/8971/>
- Ony Widilestaringtyas. 2005. *Modul Aplikasi Komputerisasi Dasar Akuntansi.* Bandung: UNIKOM
- Paramata Wayan Arya. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PizzaHut Gatot Subroto Denpasar.* Jurnal Forum Manajemen Vol 6 (Nomor 2, Tahun 2008). Hal 43-55

- Pudi Riana. 2015. *Pengguna SPT Online Membludak, Wajib Pajak Susah Akses e-Filling?*. Melalui bisnis.liputan6.com
- 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)*. Diponegoro Journal Of Accounting Volume1, Nomor 2, Tahun 2012.
- Rizki Afrika, Betri dan Icha Fajriana. 2015. *Pengaruh Penerapan E-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-SPT PPN (Studi Kasus Pada Pengusaha Kena Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat)*. Melalui <http://eprints.mdp.ac.id/1384/>
- Siti Kurnia Rahayu, 2010. *Perpajakan Indonesia, Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sofyan Syafari Harahap. 2007. *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sri Rahayu. 2009. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi Volume 1 Nomor 2
- Subiyanto. 2014. *Analisis Efektifitas Mesin/Peralatan Pabrik Gula Menggunakan Metode Overall Equipment Effectiveness*. Jurnal Teknik Industri Vol. 16. No 1
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta,
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.

- Suharsimi Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suharyadi dan Purwanto SK. 2009. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Rajawali Press
- Sujoko Efferin dkk. 2008. *Metode Penelitian Akuntansi Mengungkapkan Fenomena Dengan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Uce Indahyanti. 2013. *PPS-PLS*. Diakses pada 4 April 2014 Melalui *World Wide Web*:http://algol.mdl2.com/pluginfile.php/103/mod_resource/content/1/Pengujian%20Model%20Riset.pdf
- Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Edisi 4 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat
- Umi Narimawati. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Aplikasi & Contoh Perhitungannya*. Jakarta: Agung Media.
- Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media
- Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Penerbit Genesis
- Veranita Nauli Simatupang. 2013. *Pengaruh Penerapan E-SPT dan E-Filling terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. Fakultas Ekonomi Akuntansi Universitas Kristen Maranatha, Bandung
- Wahyu Agung Priyadi. 2012. *Mencicipi Modernisasi Perpajakan*. Melalui <http://www.pajak.go.id/content/article/mencicipi-modernisasi-perpajakan>
- Wahyu Agung Priyadi. 2016. *DJP, Compliance Cost dan Kualitas Pelayanan*. Melalui <http://www.pajak.go.id/content/article/djp-compliance-cost-dan-kualitas-pelayan>
- Wyckof. 2004. *Prinsip Pemasaran, Edisi Ketujuh, Jilid I, Erlangga*. Jakarta
- Zain Mohammad. 2003. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat
- Zeithaml, Valarie A dan Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. Singapore: McGraw-Hill Companies Inc. 3-287