

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, Gabriel Frista. 2018. “Analisa Kepuasan Wajib Pajak Pribadi Terhadap E-Filing SPT Tahunan PPh di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Satu”. **Jurnal Ilmiah Universitas Gunadarma**.
- Amalia, Syara Mutiara dan Dudi Pratomo. 2016. “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung)”. **E-Proceeding of Management**. Volume 3, Nomor 2, Agustus 2016: 1516-1522
- Amstrong, Gary dan Philip Kotler. 2016. “**International Edition, Principle of Marketing**”. New Jersey: Pearson Education.
- Ariyanti, Fiki. “**Wajib Pajak Kesal Dengan Pelayanan Petugas Pajak**” 31 Maret 2016. <https://www.liputan6.com/bisnis/2472234/wajib-pajak-kesal-dengan-pelayanan-petugas-pajak/> (Diakses pada 30 Juli 2019)
- Ajzen, I. dan Fishbein, M. 1980. “**Understanding Attitudes and Predicting Social Behaviour**”. Prentice-Hall, Englewood-Cliffs, NJ.
- Darmawanto, Agus Tri. 2015. “Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang”. **Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pembangunan**. Volume 15, Nomor 1, Maret 2015: 14–26.
- Davis, F.D. 1989. “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology”. **MIS Quarterly**. Vol. 13, No. 3, p. 319-339.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 2003. “The DeLone and McLane of Information Systems Success: a ten-year update”, **Journal of Management Information Systems**, Vol.19, Issue 4, page, 9-30.

- Desmayanti. 2012. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)”. **Diponegoro Journal of Accounting**. Vol. No. 1, 2012: 1-12.
- Direktorat Jenderal Pajak. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 **tentang penyampaian SPT secara Elektronik**. 2004. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2013. “**KUP: Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.**” Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Fendini, Dian Septiayu, Kertahadi dan Riyadi. 2013. “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang)”. **Jurnal Administrasi Bisnis** Volume 4, Nomor 1, 2013: 1–11.
- Ghozali, Imam. 2018. “**Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23**”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, Dahlia Br dan Meida Riana. 2017. “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing (Studi Kasus Wajib Pajak KPP Pratama Pondok Gede)”. **Media Informatika** Volume 16, Nomor 1, 2017: 20–3.
- Goodhue, D.L. and Thompson, R.L. “Task-Technology Fit and Individual Performance”. **MIS Quarterly** (19:2), 1995, pp. 213-236.
- Hanadia, Naufal, Sri Rahayu, dan Djuznimar Zutilisna. 2017. “Pengaruh Kualitas Sistem, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Terhadap Sistem Dashboard PDAM Tirta Raharja 2017)”. **E-Proceeding of Management**. Volume 4, Nomor 3, Desember 2017: 2707-2714
- Ikatan Akuntansi Indonesia. 2013. “**Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet A dan B Terpadu**”. Jakarta: Salemba Empat

Ika, Aprillia. **“Sri Mulyani Minta Maaf Server DJP Sempat "Down" Saat Pelaporan E-Filing”** 31 Maret 2018. <https://ekonomi.kompas.com/sri-mulyani-minta-maaf-server-djp-semat-down-saat-pelaporan-e-filing> (Diakses pada 11 Juni 2019)

Jogiyanto, H.M., 2009. **“Analisa Dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis”**. Yogyakarta: ANDI

Kementrian Keuangan. **“Menkeu Minta DJP Optimalkan Kualitas Informasi Dari Berbagai Sumber”** 29 Januari 2019. <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/menkeu-minta-djp-optimalkan-kualitas-informasi-dari-berbagai-sumber/> (Diakses pada 28 Juni 2019)

Khairunnisa, Ulfah dan Muhamad Yunanto. 2017. “Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean”. **Jurnal Ekonomi Bisnis** Volume 22, Nomor 3, 2017: 229–241.

Kirana, Gita G. 2010. “Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)”. Semarang: **Univesitas Diponegoro**.

Laihad, Risal C.Y. 2013. “Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filling Wajib Pajak di Kota Manado”. **Jurnal EMBA**. Vol 1, No. 3. 2013: 44-51.

Lastri, Vince Ratnawati, dan Novita Indrawati. 2018. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Tampan Pekan baru)”. **Pekbis Jurnal** Volume 10, Nomor 3, 2018: 209–223.

McGill, Tanya, Hobbs, Valerie, & Klobas, Jane. (2003). “User-Developed Applications and Information Systems Success: a Test of DeLone and McLean’s Model”. **Information resource Management Journal**; Jan-Mar; 16.1.pg.24.

Mulyanto, Agus. 2009. **“Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi.”**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Nachrowi, Djalal dan Hardius Usman. 2006. "Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan". Jakarta: **Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia**
- Ningrum, Dina Dwi dan Andi. 2016. "Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Kerahasiaan dan Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing". **Jurnal Tirtayasa Ekonomika** Volume 11, Nomor 2, 2016: 169–184.
- Noviandini, Nurul Citra. 2012. "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta". **Skripsi**. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Putri, Nur Anisa dan Sihar Tambun. 2018. "Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing dengan Kepercayaan terhadap Otoritas Perpajakan sebagai Variabel Moderating". **Media Studi Ekonomi** Volume 21, Nomor 1, 2018: 1–9.
- Rai, A., Lang, S.S. dan Welker, R.B. 2002. "Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis, Information System Research". Vol.13 (1): 29-34.
- Rukmiyati, Ni Made Sri dan I Ketut Budiarta. 2016. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang di Provinsi Bali)". **E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis** Volume 5, Nomor 1, 2016: 115–142.
- Sari, Wulan Sepvita dan Ni Ketut Rasmini. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan Dan Kompetensi Pegawai Pajak Pada Kepuasan Wajib Pajak". **E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana**. Volume 18, Nomor 3, Maret 2017: 2000–2007.

Sawitri, Anjelina Anjar. “**Inilah Kekhawatiran Pakai Pelaporan Pajak Elektronik**” 8 Maret 2016. <https://bisnis.tempo.co/read/751728/inilah-kekhawatiran-pakai-pelaporan-pajak> (Diakses pada 11 Juni 2019)

Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2010. “**Research Methods for Business: A Skill Building Approach**”. Willey.

Sugiharti, Mirza Ayu, Suhadak dan Rizki Yudhi Dewantara. 2015. “Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara)”. **Jurnal Perpajakan** Volume 6, Nomor 2, 2015: 1–10.

Sugiyono. 2012. “**Statistika Untuk Penelitian**”. Bandung: Alfabeta.

Sutabri, Tata. 2012. “**Analisis Sistem Informasi**”. Andi. Yogyakarta.

Syafariani, Fenny dan Ronauli Nadeak. 2012. “Peranan Kualitas Sistem E-Registration Terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cimahi”. **Jurnal Gaung Informatika** Volume 5, Nomor 1, 2012: 12–25.

Tim Penyusun FE UNJ. **Pedoman Penelitian Skripsi Sarjana**. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, 2012.

Utomo, Listanto Tri, Yusaq Tomo Ardianto, dan Nanik Sisharini. 2017. “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang”. **Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika** Volume 3, Nomor 2, 2017

Widiani, Yunissa Nur dan Abdullah. 2018. “Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi”. **Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen**. Volume 11, Nomor 2, Agustus 2018: 88–96.

Widyadinata, Yovita dan Agus Arianto Toly. 2014. “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing”. **Tax & Accounting Review** Volume 4, Nomor 1, 2014: 13.

Wulandari, Yuni Muharromah, Sigit Adhi Pratomo, dan Wahjoe Sri Irwanto. 2016. “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kenyamanan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten)”. **Kiat BISNIS** Volume 6, Nomor 4

[pajak.go.id](http://pajak.go.id)