

DAFTAR PUSTAKA

- Andryandy, T. (2020, Februari 20). *149.326 Wajib Pajak di Kabupaten Bekasi tak laporkan SPT, tingkat kepatuhan rendah*. Dipetik Mei 30, 2020, dari PikiranRakyatCom: <https://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/pr-01341944/149326-wajib-pajak-di-kabupaten-bekasi-tak-laporkan-spt-tingkat-kepatuhan-rendah>
- Anwar, M. C. (2019, September 29). *Miris, banyak orang kaya di Jakarta telat bayar pajak*. Dipetik Mei 30, 2020, dari CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20190929191753-4-103000/miris-banyak-orang-kaya-di-jakarta-telat-bayar-pajak>
- Arif, M. (2018). *Supply chain management*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Ariyanti, F. (2016, Maret 31). *Wajib Pajak kesal dengan pelayanan petugas pajak*. Dipetik Juli 17, 2020, dari Liputan6.com: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/2472234/wajib-pajak-kesal-dengan-pelayanan-petugas-pajak>
- Badan Pusat Statistik. (2020, Januari 10). *Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah), 2007-2020*. Diambil kembali dari BPS.go.id: <https://www.bps.go.id/statictable/2009/02/24/1286/realisasi-pendapatan-negara-milyar-rupiah-2007-2020.html>
- Baltzan, P. (2016). *Business Driven Information Systems*. New York: McGraw Hill Education.
- Basuki, Y. R. (2017). *A-Z PERPAJAKAN: MENGENAL PERPAJAKAN*. Jakarta: Magic Entertainment.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success measurement. *Foundations and trends in information system*, 2(1), 1-116. doi:10.1561/29000000005
- Duli, N. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif: Beberapa konsep dasar untuk penulisan skripsi & analisis data dengan SPSS*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Gaspersz, V. (1996). *Ekonomi manajerial*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ginting, D., & Marlina, M. R. (2017). Analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahaan penggunaan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna fasilitas e-Filing (Studi kasus: Wajib Pajak KPP Pratama Pondok Gede). *Media Informatika*, 16(1), 20-31.

- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, C. (2020). *Mahir menguasai SPSS panduan praktis mengolah data penelitian new edition*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Hamdi, A. S., & Bahruddin, E. (2014). *Metode penelitian kuantitatif aplikasi dalam pendidikan*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Hartono, J. (2014). *Metodologi penelitian bisnis*. Yogyakarta: BPFE - YOGYAKARTA.
- Heidmann, M. (2008). *The role of management accounting systems in strategic sensemaking*. Wiesbaden: Deutscher universitätsverlag.
- Herlina, V. (2019). *Panduan praktis mengolah data kusioner menggunakan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hermawan, A. (2005). *Penelitian bisnis: Paradigma kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan konsumen dan citra institusi kepolisian pada kualitas layanan SIM Corner di Indonesia*. Surabaya: CV.Jakad Publishing.
- Ismail, F. (2018). *Statistika untuk penelitian pendidikan dan ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2014). *Metodologi penelitian bisnis: Konsep dan aplikasi*. Medan: UMSU PRESS.
- Kaihatu, T. S., Daengs, A., & Indrianto, A. T. (2015). *Manajemen komplain*. Yogyakarta: ANDI.
- Kan, S. H. (2003). *Metrics and models in software quality engineering*. Boston: Addison-Wesley.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomow Kep-88/PJ/2004. (2004, Mei 14). *Penyampaian Surat Pemeberitahuan secara Elektronik*.
- Kurniawan, R., & Yuniarto, B. (2016). *Analisis regresi: Dasar dan penerapannya dengan R*. Jakarta: Kencana.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2007). *Sistem informasi manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Markus, M. (2005). *Perpajakan Indonesia suatu pengantar*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mendel, J., & Bevacqua, J. (2010). *International tax administration: Building bridges*. Sidney: CCH Australia.

- Morgeson, F. V. (2014). *Citizen satisfaction: Improving government performance, efficiency, and citizen trust*. New York: Palgrave Macmillan.
- Munde, G., & Marks, K. (2009). *Surviving the future: Academic libraries, quality and assessment*. Oxford: Chandos Publishing.
- Mutiawati, C., Suryani, F. M., Anggraini, R., & Azmeri. (2019). *Kinerja pelayanan angkutan umum jalan raya*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nasution, D. A., & Barus, M. D. (2019). *Monograf: Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas laporan keuangan pada pemerintah Kota Tanjung Balai dengan komitmen organisasi sebagai variable moderating*. Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. (2005). Antecedents of information and system quality: An empirical examination within the context of data warehousing. *Journal of Management Information Systems* 21 (4), 199-235.
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Pandiangan, L. (2008). *Modernisasi & reformasi pelayanan perpajakan berdasarkan UU terbaru*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 74/PMK.03/2012. (2012, Mei 14). Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Diambil kembali dari <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2012/74~PMK.03~2012Per.HTM>
- Pohan, C. A. (2016). *Pedoman lengkap Pajak Pertambahan Nilai*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Prasetyo, A. (2016). *Konsep dan analisis rasio pajak*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Prastowo, Y. (2017, Maret 17). *Modernisasi administrasi perpajakan: Upaya penyempurnaan pelayanan pajak (I)*. Diambil kembali dari OnlinePajak: <https://www.online-pajak.com/modernisasi-administrasi-perpajakan-upaya-penyempurnaan-pelayanan-pajak-bagian-1-1>
- Purnomo, R. A. (2017). *Analisis statistik ekonomi dan bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: WADE Group.
- Putra, D. A. (2020, Maret 10). *Banyak keluhan, Sri Mulyani minta Ditjen Pajak perbaiki sistem e-filing*. Dipetik April 20, 2020, dari Liputan6.com: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4198203/banyak-keluhan-sri-mulyani-minta-ditjen-pajak-perbaiki-sistem-e-filing#>
- Putri, N. A., & Tambun, S. (2018). Pengaruh kualitas sistem perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan pengguna e-Filing dengan

- kepercayaan terhadap otoritas perpajakan sebagai variabel moderating. *Media Studi Ekonomi*, 21(1), 1-9.
- Ramdani, F. (2018). *Ilmu geoinformatika: Observasi hingga validasi*. Malang: UB Press.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence: Meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnawati, J., & Hernawati, R. I. (2015). *Dasar-dasar perpajakan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Redaksi DDTCTNews. (2020, Februari 09). *Dijamin Lancar, Akses DJP Online Ramai Dikeluhkan*. Diambil kembali dari DDTCT News: https://news.ddtc.co.id/dijamin-lancar-akses-djp-online-ramai-dikeluhkan-18842?page_y=720
- Resmi, S. (2016). *Perpajakan: Teori dan kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Santoso, I. (2009). *Interaksi manusia dan komputer*. Yogyakarta: ANDI.
- Santoso, S. (2018). *Mahir statistik multivariat dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Simamora, P. (2009). Pengaruh kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Fakultas Ekonomi*, 75-116.
- Simanjuntak, T. H., & Mukhlis, I. (2012). *Dimensi ekonomi perpajakan dalam pembangunan ekonomi*. Depok: Raih Asa Sukses.
- Siregar, B. (2020, Februari 05). *Sabar Memahami Wajib Pajak*. Diambil kembali dari DDTCT News: https://news.ddtc.co.id/sabar-memahami-wajib-pajak-18777?page_y=1640
- Suadi, A. (2018). *Sosiologi hukum: Penegakan, realitas dan nilai moralitas hukum (Edisi pertama)*. Jakarta: Kencana.
- Suandy, E. (2008). *Perencanaan pajak*. Jakarta: Saleba Empat.
- Suharto. (2011). Pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *Derivative*, 5(1), 62-85.

- Supranto, J. (2000). *Statistik: Teori dan aplikasi Edisi keenam Jilid 1*. Jakarta: Erkangga.
- Suseno, J., & Sani. (2018). Pengaruh kepuasan Wajib Pajak, penegakan sanksi pajak dan keadilan distributif terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kota Pontianak. *Integra*, 8(1), 01-26.
- Sutabri, T. (2016). *Sistem Informasi Manajemen (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tajuddin, M., Nimran, U., Astuti, E. S., & Kertahadi. (2016). *KESUKSESAN SISTEM INFORMASI PERGURUAN TINGGI DAN GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE (Sebuah Kajian Empiris di Perguruan Tinggi Swasta)*. Malang: UB Press.
- Uly, Y. A. (2019, April 02). *Pelaporan SPT baru 61,7%, tingkat kepatuhan wajib pajak rendah*. Dipetik Mei 30, 2020, dari OkeFinance: <https://economy.okezone.com/read/2019/04/02/20/2038285/pelaporan-spt-baru-61-7-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-rendah>
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 16 tahun 2009. (2009, Maret 25). *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Widyadinata, Y., & Toly, A. A. (2014). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna e-filing. *Tax & Accounting Review*, 4 (1).