UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna Core Tax Administration System (CTAS) di KPP Pratama Yogyakarta
Sekar Pawestri, Siti Muslihah, S.E., M.Sc., CFP., CMA
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

Abigail, C. N., Adi, K., & Wijaya, S. (2025). Implementasi Sistem Coretax dalam Digitalisasi Sistem Perpajakan Indonesia : Studi Kasus Bidang Keberatan , Banding , dan Pengurangan Kanwil DJP Jakarta Pusat. *Socio-Political Communication and Policy Review*, *2*(5), 1–7.

Affattah, M., Aqila, R., & Sakinah, G. (2025). TRANSFORMASI PEMBAYARAN PAJAK DI INDONESIA: TANTANGAN DAN PELUANG IMPLEMENTASI SISTEM CORETAX TAHUN 2025. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, *19*(3).

Al-Fraihat, D., Joy, M., Masa'deh, R. E., & Sinclair, J. (2020). Evaluating E learning systems success: An empirical study. Computers in human behavior, 102, 67-86.

Almarashdeh, I. (2016). Sharing instructors experience of learning management system: A technology perspective of user satisfaction in distance learning course. *Computers in Human Behavior*, *63*, 249–255. https://doi.org/10.1016/J.CHB.2016.05.013

Arianty, F. (2024). IMPLEMENTATION CHALLENGES AND OPPORTUNITIES CORETAX ADMINISTRATION SYSTEM ON THE EFFICIENCY OF. *Jurnal Vokasi Indonesia*, *12*(2). https://doi.org/10.7454/jvi.v12i2.1227

Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. Management Science, 29(5), 530–545.

Berlyanki, Z. M., Ristiyana, R., & Mulatsih, S. N. (2024). PENGARUH KUALITAS SISTEM ELEKTRONIK PERPAJAKAN, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN INFORMASI WAJIB PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (STUDI PADA KPP PRATAMA TANGERANG TIMUR). *Jurnal Ekonomi Bisnis*, *30*, 43–62.

BPK RI. (2018). *PERPRES No. 40 Tahun 2018*. https://peraturan.bpk.go.id/Details/77914/perpres-no-40-tahun-2018

BPK RI. (2024). *PMK No. 81 Tahun 2024*. https://peraturan.bpk.go.id/Details/306614/pmk-no-81-tahun-2024

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna Core Tax Administration System (CTAS) di KPP Pratama Yogyakarta
Sekar Pawestri, Siti Muslihah, S.E., M.Sc., CFP., CMA
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Creswell, J. W. (2018). *RESEARCH DESIGN (Quanlitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches)* (5th ed.).

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update*.

DeLone, W., & McLean, E. (1992). *Information Systems Success - The Quest for the Dependen Variable by DeLone and McLean.pdf*.

Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *REFORMASI ADMINISTRASI PAJAK DARI MASA KE MASA*.

Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Perjalanan Coretax dan Konsistensi Perubahan DJP | Direktorat Jenderal Pajak*. https://www.pajak.go.id/id/artikel/perjalanan-coretax-dan-konsistensi-perubahan-djp

Direktorat Jenderal Pajak (DJP). (2025). *Kebijakan Penghapusan Sanksi Administratif atas Keterlambatan Pembayaran dan/atau Penyetoran Pajak yang Terutang dan Penyampaian Surat Pemberitahuan Sehubungan dengan Implementasi Coretax DJP | Direktorat Jenderal Pajak*. https://pajak.go.id/id/pengumuman/kebijakan-penghapusan-sanksi-administratif-atas-keterlambatan-pembayaran-danatau

Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. MIS Quarterly, 12(2), 259–274.

Ersamawanti, H., Agustin, B. H., & Isnaniati, S. (2025). ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM TO IMPROVE TAXPAYER COMPLIANCE (CASE STUDY AT KPP PRATAMA PARE KEDIRI). *Neraca Manajemen, Ekonomi*, *15*(1).

Erstiawan, M. S. (2025). Analisis Tantangan dan Respon Pemangku Kepentingan terhadap Implementasi Sistem Coretax di Indonesia : Analisis Content Media. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, *5*(April).

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10* (10th ed.).

Hair, J. F. , Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). Structural Equation Modeling: An Introduction. *Multivariate Data Analysis*, 603–657.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna Core Tax Administration System (CTAS) di KPP Pratama Yogyakarta
Sekar Pawestri, Siti Muslihah, S.E., M.Sc., CFP., CMA
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Halawa, F. A. (2025a). *PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NET BENEFIT DENGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PENGGUNA*. *11*(1).

Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.

Irma Hartiwi, L. I. A., & Rokhayati, H. (2023). Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Satuan Kerja. *Jurnal Manajemen*, *20*(1), 18–37. https://doi.org/10.25170/jm.v20i1.4457

Masfufah, A. R. (2020). *PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PENGGUNA E-FILING PADA KPP PRATAMA SLEMAN*. Universitas Gadjah Mada.

Nuramaliah, F., Nur, Y., & Ngandoh, A. M. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pemanfaatan Pospay Pt Pos Indonesia Makassar. *MANUVER : Jurnal Akuntasi Dan Manajemen*, *1*(1), 166–174.

pajakku.com. (2025). *Jumlah Pelaporan SPT Tahunan 2024 Hingga 1 April 2025*.

Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988, January). *SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality

Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: A measure of information systems effectiveness. MIS Quarterly, 19(2), 173–187.

Putri, D., Ari, S., Hanum, L., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEBSITE DJP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MODIFIKASI E GOVQUAL*. (1), 104–111.

Sufi, A. I. (2023). *Analisis Faktor-Faktor Penentu Kesuksesan Implementasi E-REKON&LK (Studi Pada Satuaan Kerja Mitra Kerja KPPN Malang)* [Bachelor's thesis]. Universitas Brawijaya.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna Core Tax Administration System (CTAS) di KPP Pratama Yogyakarta
Sekar Pawestri, Siti Muslihah, S.E., M.Sc., CFP., CMA
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Sugiyono, Prof. Dr. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

Tampade, I. S. S., & Cadith, J. (2025). EFEKTIVITAS PENERAPAN CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM (CTAS) BERDASARKAN PERSEPSI WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA SERANG TIMUR. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, *11*(8).