

- Bungin, Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Chen, C.W. 2010. Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-Filling Systems – An Empirical Study. *Information & Management*, 47(5-6): 308-315.
- Dahlia danGinting. 2017. AnalisisPengaruhKualitasSistem, KualitasLayanan, KualitasInformasi, KemudahanPenggunaan, Dan PersepsiManfaat TerhadapKepuasanPenggunaFasilitas E-filing. (StudiKasus : WajibPajak KPP PratamaPondokGede). *Media Informatika* Vol.16 No.1.
- DeLone,W., and McLeanE.R. 2003. The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal of MIS*, pp 9-30
- DepartemenEkonomika dan BisnisSekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.2019. *Buku Panduan Tugas Akhir*. Yogyakarta.
- Ghozali, I 2012,*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I 2018,*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS25*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gupta, Hitesh. 2011. *Management Information System : An Insight*. New Delhi;International book house pvt. Ltd.



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing pada KPP Pratama Sleman**

ADE RATNA MASFUAH, Dianila Oktyawati, S.A., M.Acc., Ak., CA., BKP., CMA.

Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Nadi, S., 2006. Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Akuntansi Dan Keuangan.

Ekonesi. Yogyakarta.

Irawan, Handi, 2008. Membedah strategi Kepuasan pelanggan. Cetakan pertama:

PT. Gramedia: Jakarta

Islam et al.2011. Factors Affecting User Satisfaction in the Malaysian Income Tax

*E-filing System*. African Journal of Business Management Vol. 6(21).

Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13.*

*Jilid 2*. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Negash, S., Ryan, T., and Igbaria, M. 2003. *Quality and Effectiveness in Web*

*Based Customer Support Systems*. Information & Mangement, 40(8): 757-

768.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1985. *A Conceptual Model of*

*Service Quality And Its Implications for Future Research*. The Journal of

Marketing, 49.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 55/PMK.01/2007

Peraturan Menteri Keuangan (PMK) RI Nomor 9/PMK.03/2018

Putra danSiswanto. 2016. PengaruhKualitasSistem, KualitasInformasidan

KualitasLayananTerhadapKepuasanPenggunaSistemInformasi

ManajemenRumahSakit Daerah KalisatKabupatenJember. Seminar

Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Dana BOPTN.



Sekaran, U 2003, *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*,  
John Wiley and Sons Inc ,New York-USA.

Sugihati, Winna Titis.2011. *Analisis Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk menggunakan e-filing* (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang). Jurnal. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.

Sujarweni, V.W. 2015. *Statistik untuk Bisnis & Ekonomi*. Pustaka Baru Press.  
Jogjakarta.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfa Beta.  
Bandung.

Tam, C., & Oliveira, T. (2016). *Understanding the impact of m-banking on individual performance: DeLone & McLean and TTF perspective*.  
Computers in Human Behavior,61, 233–244.  
<https://doi.org/10.1016/J.CHB.2016.03.016>.

Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.