

DAFTAR PUSTAKA

- 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.

Hadi, 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 dan Siswanto. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan

Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. Seminar

Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Dana BOPTN.

Santoso, Singgih. 2012. *StatistikMultivarat di SPSS*. KompasGramedia. Jakarta.

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.