

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2017). Pengembangan instrumen penelitian dan penilaian program. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*, 53.
- Ayu Ika Novarina. (2005). *Implementasi Electronic Filling System dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia*. Tesis: Program Studi Pasca Sarjana Magister Kenotariatan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Aw, Sari . (2013). Analisis Pengaruh Trust dan Commitment Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan CV. Sumber Jaya Sakti Tarakan. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(2), 1–9.
- Awaludin, D. T., Hasanudin, H., & Alfitriani, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi & Kemudahan Pengguna Dengan Terhadap Pelaporan Pajak E-Filing. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 12(2), 107–117.
- Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Bitner, M. J., Brown, S. W., & Meuter, M. L. (2000). Technology Infusion In Service Encounters. *Journal Of The Academy Of Marketing Science*. , 138-149.
- Fitriani, Y. A. L. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi & Kemudahan Pengguna Dengan Teori TAM (Technology Acceptance Model) Terhadap Pelaporan Pajak E-Filing (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan)*. Universitas Nasional.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Gita Gowinda Kirana. (2010). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing*. Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen jasa: pendekatan terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Prinsip-Prinsip Pemasaran (13th, Jilid ed.). *Penerbit Erlangga*.
- Kurnia, S. R. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lubis, I., Akt, M., Suryani, S. E., & Akt, M. (2020). *Perpajakan Digital*. Penerbit Andi.
- Maulana, J., & Marismiati, M. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(2), 217–226.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.

- Novarina, A. I. (2005). *Implementasi Electronic Filing System (E-filing) dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia*. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Rahman, A. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan untuk karyawan, pelaku bisnis dan perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Ramadani, E. (2022). *Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah)*. Universitas Islam Riau.
- Sari, D. (2013). *Konsep dasar perpajakan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sari, I. P. (2013). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja*.
- Sopiah, E. M. S., & Sangadji, S. (2016). *Salesmanship (Kepenjualan)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, S. (2019). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Cv Alfabeta.
- Tanjung, D., Rangkuti, S., & Al Firah, A. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Sistem E-Billing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. *Journal Economic Management and Business*, 2(2), 361–376. <https://doi.org/10.46576/jfeb.v2i2.4175>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2006). *Manajemen pelayanan jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.31289/jab.v6i1.2752>
- Wibowo, A. (2019). Pengaruh pengetahuan investasi, kebijakan modal minimal investasi, dan pelatihan pasar modal terhadap minat investasi (Studi kasus mahasiswa FE Unesa yang terdaftar di Galeri Investasi FE Unesa). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(1), 198.

Undang-Undang

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No24:KEP/M.PAN/2/2004 *Tentang Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Perlu Adanya Indeks Kepuasan*.
- Pemerintah Indonesia. (2021). *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan*.

Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-47/PJ/2008 tentang *Tata Cara Penyampaian Surat pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (e-filing)* melalui Jasa Penyedia Aplikasi (ASP).

Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-39/PJ/2011 tentang *Tata Cara Penyampaian Surat pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770 S dan 1770SS secara e-filing* melalui Website Direktorat Jenderal Pajak.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 *Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 *Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang.*

Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Pajak Merupakan Pelayanan Publik.*