

## Daftar Pustaka

- Abdillah, N. (2019). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Scrum pada Startup Digital di Yogyakarta. Magister Teknik Informatika. Universitas Islam Indonesia: Yogyakarta. Indonesia.
- Abdillah, W. (2016). Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Almutairi, H., & Subramanian, G.H. (2005). An empirical application of the DeLone and Mclean model in the Kuwaiti private sector. *Journal of Computer Informartion System*. Vol.45, no.3, pp.113-122.
- Avianto, G.S., Rahayu, S.M., & Kaniskha, B. (2016). Analisa Peranan E-Filing dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Perpajakan. Jurusan Administrasi Bisnis. Universitas Brawijaya: Malang.
- Bates, J.E.F., & Hoffman, D. (1999). Managing services marketing: Text and readings. Orlando: The Dryden Press Harcourt Brace College Publisher.
- Chang, J. C. J., & King, W.R. (2005). Measuring the performance of information system: A functional scorecard. *Journal of Management Information Systems*. Vol.22, no.1, pp. 85-115.
- 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*. Vol.19, no.4, pp.9-30.
- Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat. Pasal 3 Ayat 1 Tahun 2013 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP). Jakarta. DJP Kemenkeu.
- Gable, G.G., Sadera, D., & Chan, T. (2008). Re-conceptualizing information system success: The IS-impact measurement model. *Journal of the Association for Information System*. Vol.9, no.7, pp.377-408.
- Gembala, P. (2013). Pengertian Efektivitas dan Efisiensi. Diambil kembali dari: Antar Berita: <http://antarberita.blogspot.com/2013/09/pengertian-efektivitas-dan-efisiensi.html>
- Handyaningrat, S. (2006). Pengantar studi administrasi. Jakarta: Gunung Agung.

- Hendry. (2010). Populasi dan Sampel. Diambil kembali dari Teori-Online:  
<http://teorionline.wordpress.com/2010/01/24/populasi-dan-sampel/comment-page-4/>
- Hentriwati, A.I., Irawati, I., & Candradewini, C. (2018). Penggunaan e-Filing oleh Wajib Pajak dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kota Bandung. *Jurnal Reformasi Administrasi, Vol.5, No.1*, pp. 116-129.
- Iivari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone-McClean Model of Information System success. *The database for Advances in Information Systems*, vol.36, no.2, pp.8-27.
- Indrajit, R.E. (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Jakarta: Deputi Sekretaris Kabinet Bidang Hukum dan Perundang-undangan.
- Irawan, I. (2002). Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Karunasena, K., Deng, H., & Singh, M. (2011). Measuring the public value of e-government: a case study from Sri Lanka. *Transforming Government: People, process and policy*. Vol.5, no.1, pp.81-99.
- Kembar. (2016). DJP Online: Cara Laporan SPT Tahunan via eFiling Pajak Online 2018. Dipetik dari Kembar.pro: <https://www.kembar.pro/2016/03/Cara-Lapor-Pajak-Online-dengan-e-Filing-DJP-Online-2016.html>
- Mardiasmo. (2011). Perpajakan Edisi Revisi 2011. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Martilla, J.A., & James, J.C. (1977). Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing.American Marketing Association*. pp. 77-79.
- McKinney, V., Yoon, K., & Zahedi, F.M. (2002). The Measurement of Web-Customer Satisfaction: An expectation and Disconfirmation Approach. *Information System Research*. Vol.13, no 3, pp.296-315.
- Napitupulu, D. (2016). Analisa Kualitas Layanan e-Government dengan Pendekatan e-Govqual & IPA. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika, Vol.6 (No.2)*, pp. 153-168.
- Narasimhaiah, G. (2010). Organizational Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality. *Journal of Strategic Information Systems*. 19: 207-228.
- Nirmala, R. (2016). Kenapa Harus lapor SPT Pajak?. Diambil kembali dari Beritagar: <https://beritagar.id/artikel/berita/kenapa-harus-lapor-spt-pajak>

- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality,” *Government Information Quarterly*, Vol.29, pp.98-109.
- Parasuraman, A.P., Zeithmil, V.A., & L.L. Berry. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, pp.12-40.
- Pitt, L.F., Watson, R.T., & Kavan, C.B. (1995). Service quality: A measure of information systems effectiveness. *MIS Quarterly*. Vol.19, no.2, pp.173-187.
- Puspa, D. (2018). Efiling Pajak: Laporan Pajak Online Perusahaan. Dipetik dari Online Pajak melalui: <https://www.online-pajak.com/efiling-pajak-online>.
- Roscoe, J.T. (1975). *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences*. (2nd Ed.). New York: Holt.
- Saputra, R.A., Suprpto., & Rachmadi, A. (2018). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi e-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA): Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 5(2): 1794-1802.
- Seddon, P.B., & Kiew, M.Y. (1994). A partial test and development of the DeLone and McLean model of IS success. *Proceedings of the international conference on information systems Atlanta, GA: In J.I. DeGross, S.L. Huff, & M.C. Munro ed.*, Association for Information Systems. Pp.99-110.
- Silva, F. (2011). Importance-Performance Analysis as a Tool in Evaluating Higher Education Service Quality: The Empirical Result of Estig (IPB). [e-Journal]. Tersedia melalui : <http://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/7120/1/IBIMA2.pdf>.
- Sosiawan, E.A. (2008). Evaluasi Implementasi E-Government pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia: Prespektif Content dan Manajemen. *Seminar Nasional Informatika 2008 (semnas IF 2008) UPN “Veteran” Yogyakarta*, pp. 88-98.
- Suherman, M., Almunawwaroh, M., & Marlina. R. (2015). Pengaruh Penerapan e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya. Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
- Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menteri PAN- RB) Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Kewajiban Penyampaian Surat

Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasil Wajib Pajak Orang Pribadi oleh Aparatur Sipil Negara/ Anggota Tentara Nasional Indonesia/ Kepolisian Republik Indonesia melalui eFiling. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

- Wahono, R.A. (2017). Penerapan e-Govqual dalam Sistem Evaluasi Penilaian Kualitas Layanan e-Government Pemerintah Kabupaten Malang. Program Studi Sistem Informasi. Universitas Jember.
- Wahyuni, N. (2014). GAP ANALYSIS. Binus University, 2014. Diambil kembali dari Binus University pada: <http://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>.
- Wang, Y.S., & Liao, Y.W. (2008). Assessing e-Government systems success: a validation of the DeLone and McLean model of Information systems success. *Government Information Quarterly*. Vol.25, no.4, pp.717-733.
- Welch, E., & Hinnant, C.C. (2003). Internet Use, Transparency, and Interactivity Effects on Trust in Government. *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS 03) IEEE*. Track 5, vol.5, pp.114.
- Yang, Z., Cai, S., Zhou, Z. & Zhou, N. (2005). Development and Validation of an instrument to measure user perceived service quality of information presenting web portals. *Information & Management*. Vol.42, pp.575-890.
- Zaidi, S.F.H. (2017). E-Government Services Effectiveness Evaluation Framework (E-GEEF): A Case Study of Indian E-tac Service. School of Computing and Digital Media. London Metropolitan University: London, United Kingdom.
- Zakaria. (2013). Populasi dan Sampel. Diambil kembali dari SlideShare pada halaman: <https://www.slideshare.net/cvrhmat/populasi-dan-sampel-17072575>.