

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, & Trisnawati, S. d. (2010). Akuntansi Perpajakan Edisi 2 Revisi. Jakarta: Salemba Empat.
- Awaliyah, S. A., & Saino. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Online (Studi Pada DKPOP Shop). Universitas Negeri Surabaya.
- Awaliyah, S. A., & Saino. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Online (Studi Pada DKPOP Shop). Universitas Negeri Surabaya.
- Ferdinand, A. (2014). Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2006). Aplikasi Analisis Multivarriate Dengan Program SPSS19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Iisnan, M. A., & Sutopo. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Dipenogoro.
- Jain, P. M. (2011). Measurement Of E-Service Quality. An Empirical Study on Online Railway Ticket Reservation Website Service, 22-38.
- Mardiasmo. (2011). Perpajakan Edisi Revisi. Jakarta: ANDI Yogyakarta.
- Maulana, A. (2011). Sistem Pengendalian Manajemen. Jakarta: Erlangga.
- Notoatmodjo. (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Parasuraman, A. a. (2005). A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality, 213-233.
- Pratiwi, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Skripsi.
- Priyatno. (2008). Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS. Yogyakarta: Mediakom.
- Ravikasari. (2017). Pengaruh *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy* dan *Information Quality* Terhadap *Customer Satisfaction*. Skripsi.
- Rewah, J. M. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Manado. Cogito Smart Journal.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). Perilaku Konsumen. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta CV .
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanti, Suyadi, I., & Riyadi. (2014). Pengaruh *Efficiency, Fulfillment, System Availability, dan Privacy* Terhadap *E-Satisfaction*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 5 No. 2.
- Supriyanto, E. (2011). Akuntansi Perpajakan. Semarang: Graha Ilmu.

Teofilus, & Trisya, R. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Nilai Jasa yang Diterima dan Kepuasan Konsumen (Studi Empiris: Aplikasi GO-JEK). *Jurnal Entrepreneur dan Entrepreneurship*.

Tjiptono. (2008). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wirawan, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kabupaten Lumajang.

www.wikipedia.org Diakses pada tanggal 15 juni 2018