

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Akehurst, Gary. 1997. *Defining Service Quality and How It Can Be Promoted*. Dalam Neil Harris (Ed.), *Change ad The Modern Business*. London : MacMillan.

Boediono, B. Drs., M.Si. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Balai Pustaka, Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 2002

Bertens, K. 2005. *Etika*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

B.C. Hariandja, Denny. 1999. *Birokrasi Nan Pongah*, Kanisius, Yogyakarta.

Blau, Peter M., Page, Charles H., *Bureaucracy in Modern Society*, New York, Random House, 1956

Caiden, Gerald E. 1982. *Public Administration*. USA.: Palisades Publishers.

Creswell, John.W. 1994. *Research Design, Quantitative & Qualitative Approaches*. USA : Sage Publications, Inc. Terjemahan oleh Parsudi Suparlan.2002. Jakarta : KIK Press.

Davis, Howard.2003. *Ethics and Standard of Conduct*. Dalam Tony Bovaird & Elke Loffler (Eds.). *Public Management and Governance*. London : Routledge.

Denhardt, Kathryn G. 1988. *The ethics of Public Service*. Westport, Connecticut. Greenwood Press.

Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2004. *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Fisher, Colin & Lovell, Alan. 2003. *Business Ethics and Values*. England : Prentice Hall.

Guillermo Perry, John Whalley and Gary McMahon, eds.),2000. "Tax Incidence in Colombia: A General Equilibrium Analysis" (with Eduardo Lora) in *Fiscal Reform, Stabilization and Structural Adjustment in Developing Countries* St. Martin's Press, New York.

Handayani, Puji, dan Zahar Angga Setiawan, Materi Pokok, Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil, Bahan Diklat Ujian Dinas Tk. I, Departemen Keuangan, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai, Jakarta, 2005.

Hughes, Owen E.1994. *Public Management and Administration*. New York: St. Martin's Press.

Ilyas, W B & Richard Burton, *Hukum Pajak*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2004.

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 1999.

Irawan, Prasetya. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta : Self Press.

Keraf,A.Sony, *Etika Bisnis : Tuntutan dan Relevansinya*, (Edisi Baru), Yogyakarta : Penerbit Kanisius, 1998.

Kerlinger, Fred .2004. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta : UGM, Edisi Kesepuluh.

Kumorotomo, Wahyudi, *Etika Administrasi Negara*, PT. Rajawali Pers, Jakarta, 1996.

Kotler, Philip. *Marketing Management Millenium Edition*. New Jersey:Prentice Hall Inc., 2000.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, edisi Indonesia. Jakarta: PT Pabelan Surakarta, 1997.

Lovelock, Christopher H. *Service Marketing, 3rd edition*. New Jersey: Prentice Hall,1996

Mc. Kevitt, David & Lawton, Alan.1994. *Public Sector Management (Theory Critique and Practice)*. London : Sage Publications.

Mc. Shane & Von Glinow, *Organizational Behaviour : Emerging Realities for The Workplace Revolution*, Boston : Mc Graw-Hill, Irwin, 2003.

Milakovich, Michael E. 1995. *Improving Service Quality*. Florida : St. Lucie Press.

Moenir,A.S.1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Parasuraman et.al., *Delivery Quality Service :Balancing Customer Perception and Expectations*, New York : The Free Press,1990.
- Preston, Noel & Samphord, Charles. 2002. *Encouraging Ethics and Challenging Corruption (Reforming Governance in Public Institutios)*. NSW : The Federation Press.
- Purnomo, Hadi. "Reformasi Administrasi Perpajakan," Dalam Heru Subyantoro dan Singgih Riphath. *Kebijakan Fiskal: Pemikiran, Konsep, dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas, Februari 2004. hal. 218-233.
- Pustaka Utama, 2006. Rasyid, Muhammad Ryaas, Makna Pemerintahan, Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan, PT. Mutiara Sumber Widya, Jakarta, 2000
- Rahayu, Sri. *SPSS Versi 14.00 dalam Riset Pemasaran*. Bandung: ALFABETA, 2006
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*, cetakan ke-3. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2006
- Rooswiyanto, Tony, Etika Organisasi Pemerintah, Bahan Diklat Prajabatan Golongan I dan II, Departemen Keuangan, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai, Jakarta, 2005 .
- Santosa, Purbaya Budi. 2005. Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Schermerhorn,JR.,*Management and Organizational Behaviour : Essentials*, New York : John Wiley & Sons, 1996
- Sevilla, Consuelo, G. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Diterjemahkan oleh Alimuddin Tuwu. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Simamora, Henry. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Bagian Penerbitan STIE YKPN.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES,1989.
- Subana, M. dan Sudrajat. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia, 2001.
- Supranto, J. Prof., M. A.Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2001.

Supranto, Johanes. *Statistik, Teori dan Aplikasi*, jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2001.

Syafiie, H. Inu Kencana, Birokrasi Pemerintahan Indonesia, CV. Mandar Maju, Bandung, 2004.

Tampoe, Mahen. 1994. *Organising for Customer Service*. Dalam Roger Lovell (Ed.), *Managing Change in the New Public Sector*. London : Longman.

Thoha, Miftah.,Prof.Dr.,MPA.2005. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Jakarta. Prenada Media.

Thomas L. Shaffer, "The Practice of Law as Moral Discourse," 55 Notre Dame L. Rev. 231 (1979).

Whiton, Howard,2001. *Implementing Effective Ethics Standards in Government and Civil Service (for Transparency International)*.

Wiranata, I Gde A.B. 2005. *Dasar-dasar Etika dan Moralitas*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

Woodhouse, Diana.1997. *In Pursuit of Good Administration*. Oxford : Clarendon Press.

Zethamil, Valerie A., Parasuraman A.,& Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.

B. Jurnal dan Makalah Hasil Penelitian

Amrizal, SE, Ak. MM, CFE. "Membangun Budaya dan Etika Internal Organisasi", 22 Juli 2007. Download 3 Maret 2008

Anwar, Aan Almaidah. "Mengukur Mutu Pelayanan Dari Respons Wajib Pajak." *Majalah Berita Pajak*. 1 November 2005, hal. 45-47. Download 3 Maret 2008

Bernier, C. L. "Ethics of knowing." *Journal of the American Society for Information Science*, 36, May 1985:211-2.

Departemen Keuangan Republik Indonesia, Inspektorat Jenderal, Majalah Auditor, Vol. 4, No. 8, Juni-Agustus Tahun 2003. Download 10 Maret 2008

Ismani, HP, Etika Birokrasi, Jurnal Administrasi Negara, Vol. II, No. 1, September 2001 : 31-41. Download 3 Maret 2008

Keban, T. Yeremias. "Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia". Majalah Perencanaan dan Pembangunan. Edisi 24 Tahun 2001. Download 3 Maret 2008

Guillermo Perry dan John Walley, "Introduction," dalam Guillermo Perry, John Walley, dan Gary McMahon, peny., *Fiscal Reform and Structural Change in Developing Countries* (New York, St. Martin's Press, 2000), hal. 1-8.

Malcolm Gillis, "Toward a Taxonomy for Tax Reform," dalam Malcolm Gillis, peny., *Tax Reform in Developing Countries* (London, Duke University Press, 1989), hal. 7-26.

Hadi Purnomo, "Reformasi Administrasi Perpajakan," dalam Heru Subyantoro dan Singgih Riphath, peny., *Kebijakan Fiskal: Pemikiran, Konsep, dan Implementasi* (Jakarta, Penerbit Buku Kompas, Februari 2004), hal. 218-233.