

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Anderson, Lane K. and Donald K. Clancy;1991, *Cost Accounting*, Homewood, Richard D. Irwin, Boston.
- Atkinson, Anthony A., Rajiv D. Banker, Robert S. Kaplan, & S. Mark Young;1997, *Management Accounting*. Secod Edition, Prentice Hall, Inc., New Jersey.
- Boediono; 2003, *Pelayanan Publik Prima*, Jakarta.
- Davis, K.;2001, *Perilaku dalam Organisasi*, Erlangga, Jakarta:.
- Drucker, Peter F.; 1994, *Managing in a Time of Great Change*, Truman Talley Books / Dutton, New York.
- Feigenbaum, Armand V;1992, *Total Quality Control*, Third Edition, McGraw-Hill Book, Singapore
- Foster, Timothy R.V.;2001, *101 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Gramedia, Jakarta.
- Galbraith, Jay R.;1997, "Organisasi yang Dapat Direkonfigurasi" dalam Frances Hesselbein, Marshall Goldsmith dan Richard Beckhard, *Organisasi Masa Depan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Gaspersz, V.; 2002, *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma: Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gibson et all.; 1998, *Organisasi*, Jilid 1 dan 2, alih bahasa Agus Dharma, Erlangga, Jakarta.
- Hammer, M.; 1997,, "Jiwa dari Organisasi Baru" dalam Frances Hesselbein, Marshall Goldsmith dan Richard Beckhard, *Organisasi Masa Depan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Handoko,T. H.; 2003, *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi 2, BPFE, Yogyakarta.
- Han, F. and Leon, D.; 1996, *Productivity and Service Quality*, Prentice Hall, Singapore.
- Hasibuan, M.S.P.; 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, CV Haji Masagung, Jakarta.
- Hidayat, M.; 2007,, *Reformasi Administrasi : Kajian Komparatif Pemerintahan Tiga Presiden*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Jewell L.N. and Marc Siegall; 1998, *Psikologi Industri/Organisasi Modern*, Edisi Kedua, Arcan, Jakarta.
- Hill, Charles W.L., dan Jones Gareth R. 1998. *Strategic management Theory: An Integrated Approach*. Fourth Edition, Houghton Mifflin, Boston.
- Irawan, P.; 1995, *Analisis Kinerja : Panduan Praktis untuk Menganalisis Kinerja Organisasi, Kinerja Proses dan Kinerja Pegawai*, Jakarta.
- Ismawan, I.; 2001, *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kaplan, Robert S. dan David P. Norton; 1996, *The Balanced Scorecard : Translating Strategy into Action*, Harvard Business School Press, Massachusetts.
- Kasim, Azhar; 1993, *Pengukuran Efektivitas dalam Organisasi*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Kotler,P.; 2002, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*,: SMPG Desa Putra, Jakarta.
- Kuncoro, M.; 2003, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi : Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis ?*, Penerbit Erlangga, Jakarta .
- Lane K. Anderson and Donald K. Clancy; 1991, *Cost Accounting*, Homewood, Richard D. Irwin, Boston.
- Lawler, Edward E.; 1983, *Sistem Imbalan dan Pengembangan Organisasi*, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Boston.
- Lovelock, C.; 1994, *Product Plus: How to Product + Service Competitive Advantage*, McGraw-Hill, New York.
- Malina, Mary A. and Frank H. Selto; 2001, *Communicating and Controlling Strategy : An Empirical Study of the Effectiveness of the Balanced Scorecard*, JMAR, Vol.13.
- Mansury, R.; 1996, *Pajak Penghasilan Lanjutan*, Indonesia Hill-Co., Jakarta.
- Mansury, R.; 1999, *Kebijakan Fiskal*, Yayasan Pengembangan dan Penyebaran Pengetahuan Perpajakan, Jakarta.
- Merron, K.; 1995, *Riding the Wave: Designing Your Organization's Architecture for Enduring Success*, Van Nostrand Reinhold, New York.
- Mulyadi; 2001, *Balanced Scorecard : Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Musgrave, Richard A. & Musgrave, Peggy B.; 1993, *Keuangan Negara Dalam Teori dan Praktek*, Erlangga, Jakarta.

- Nachrowi, Nachrowi Djalal dan Hardius Usman; 2002, *Penggunaan Teknik Ekonometri : Pendekatan Populer dan Praktis Dilengkapi Teknik Analisis dan Pengolahan Data dengan Menggunakan Paket Program SPSS*, RajaGrafindo Perkasa, Jakarta.
- Ndraha, T.;2005, *Kybernologi : Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Osborne, David and Ted Gaebler; 1995, *Reinventing Government : How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*, William Patrick Book, New York.
- Zeithaml, Valarie A. A. Parasuraman, Leonard L. Berry; 1990, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*, The Free Press, New York
- Poernomo, H.; 2004, "Reformasi Administrasi Perpajakan" dalam Subiyantoro, Heru dan Singgih Riphath (editor), *Kebijakan Fiskal : Pemikiran, Konsep dan Implementasi*, Penerbit Buku Kompas, Jakarta.
- Prakarsa, W.; 1998, *Turbulensi Lingkungan dan Reformasi Organisasi Poleksos*. Makalah Kuliah pada Program Studi Magister Akuntansi, Jakarta.
- Robbins, S.P.; 2006, *Perilaku Organisasi*. Prenhalindo, Jakarta.
- Robbins, S. P. 2006, *Management*, Englewood Cliffs, Printice Hall Inc., New Jersey
- Sanchez, Ron and Aime Heene; 2004, *The New Strategic Management : Organization, Competition and Competence*, John, Wiley & Sons, New York.
- Schemerhorn, et. al.; 2001, *Managing Organizational Behavior*, John Willet & Sons, Inc. New York.
- Sewel, Carl dan Paul B. Brown; 1997, *Pelanggan Seumur Hidup*, Terjemahan, Pustaka Tangga, Jakarta.
- Simanjuntak, Payaman J.; 2005, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Simon, R.; 2000, *Performance Measurement and Control Systems for Implementing Strategy*. Upper Saddle River, Prentice Hall, Inc, New Jersey.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi; 1995, *Metode Penelitian Survei*, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Soemitro, Rochmat; 1990, *Dasar-Dasar Hukum Pajak-Pajak Pendapatan*, PT. Eresco, Bandung.

- Sommerfeld, Ray M., Anderson, Hershel M. & Brock, Hirace R.; 1981, *An Introduction to Taxation*, Harcourt Brace Jonoviks Inc., New York.
- Suandy, Erly; 2002, *Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Suharto, Edi; 2002, *Analisis Kebijakan Publik : Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*, Alfabeta, Bandung.
- Suparmoko; 1999, *Teknik Survey dalam Penelitian*, PT. Golden Trayon Press, Jakarta.
- Supranto, J.; 2000, *Teknik Sampling Untuk Survei dan Eksperimen*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Susanto, A.B.; 1997, *Gerbang Pemasaran*, Media Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Timpe, A. Dale; 2002, *Produktivitas*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Vincent Gaspersz; 2002, *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma: Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wibisono, Dermawan; 2006, *Manajemen Kinerja : Kinerja, Desain dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Yuwono, Sony, Edy Sukarno dan Muhammad Ichsan; 2002, *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard : Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Journal

- Kaplan, RS, and D.P. Norton; 1992, *The Balanced Scorecard – Measure that drive performance*. Harvard Business Review (January-February): pp.71-79.
- Kaplan, Robert S. and David P. Norton; 2000, *The Balanced Scorecard : Measures That Drive Performance*, Harvard Business Review on Measuring Corporate Performance, Harvard Business School Press, Massachusetts.
- Parasuraman A., Zeithaml, Valarie A. dan Berry, L. L.;1991, *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*, Journal of Retailing, Vol. 67, Number 4, Winter.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zheithaml and Leonard L. Berry; 1998, *SERVQUAL : A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing.

Lain-lain:

Bisnis Indonesia, 17 Januari 2007

<http://www.kanwilpajakhusus.depkeu.go.id>; Tanggal Akses: 8 Januari 2007

