

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya. 2011. *Analisis Pengaruh Kesadaran Merk, Keragaman Menu, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Membeli Pizza Hut DP Mall Semarang*. Skripsi. Semarang : Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Aritonang, Keke T. 2005. *Kompensasi Kerja, Disiplin Kerja Guru dan Kinerja Guru SMP Kristen BPK PENABUR Jakarta*. *Guru SMP Kristen 1 BPK PENABUR Jakarta*. Jurnal Pendidikan Penabur No.04. Th.IV. Juli 2005.
- Bambang Sancoko. 2010. *Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. UI's Journals, Volume 17, Nomor 1.  
<http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewFile/625/610>.
- Dessler, Gerry. 2008. *Human Resource Management*. Edisi Sebelas, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan isu*. Jakarta: Kencana.
- Dr. Ely Suhayati S.E., M.Si.,Ak., CA dan Anggita Twi Utami K. *Pengaruh Pelaksanaan Self Assessment System dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (Survey Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama)*.
- Erwin, Patrick M. 2011. *Corporate Codes of Conduct: The Effects of Code Content and Quality on Ethical Performance*
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Cetakan Keempat. Jakarta: PT. Grasindo.
- Hasibuan, Malayu. 2011. *Manajemen Sumber dan Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hesti dan Sukirno. 2012. *Pengaruh Pengendalian Intern, Kepatuhan Dan Kompensasi Manajemen Terhadap Perilaku Etis Karyawan (Studi Kasus Pt Adi Satria Abadi Yogyakarta)*.
- Kadek Suciningsih, I Wayan Bagia dan Wayan Cipta. 2015. *Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan*

*Serta Dampaknya Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.*

- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran. Pendekatan Praktis. Edisi Pertama. Cetakan Pertama.* Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Liberti Pandiangan. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru.* Jakarta: PT Gramedia.
- Luthans, Fred. 1998. *Organisasi Behavior, Eighth Edition, McGraw-Hill Internasional Book Company, New York.*
- Mangkuprawira, Sjafri (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan Edisi Revisi.* ANDI. Yogyakarta
- Mario. 2013. *Implementasi Etika Pemerintahan Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintah (Suatu Study Di Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Kepulauan Sangihe)*
- Menteri Keuangan. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/ PMK.3/ 2007 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak. <http://www.ikpi.or.id>. (Diakses pada 15 Januari 2016).
- Menteri Keuangan. Peraturan Nomor 443/KMK.01/2001 tentang pembenahan fungsi pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan, struktur organisasi. <http://www.ikpi.or.id> (Diakses pada 15 Januari 2016).
- Mohammad Glifandi Hari Fauwzi. 2011. *Analisis Pengaruh Keefektifan Pengendalian Internal, Persepsi Kesesuaian Kompensasi, Moralitas Manajemen Terhadap Perilaku Tidak Etis Dan Kecenderungan Kecurangan Akuntansi.*
- Nasucha, Chaizi. 2005. *Reformasi Administrasi publik; Teori dan Praktik.* Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Naufal Andini Bashar, dan Dudi Pratomo, SET., M.Ak. *Pengaruh Remunerasi dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Menurut Persepsi Pegawai Pajak (Pada KPP Pratama Bandung Cicadas).*
- Nuramalia Hasanah, Indra Pahala dan Susi Indriani. 2012. *Efektifitas Pelaksanaan Self Assessment System Dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.*

- Prottas, David J. 2013. *Relationships Among Employee Perception of Their Manager's Behavioral Integrity, Moral Distress, and Employee Attitudes and Well-Being*.
- Purnamasari, Fitriana. 2014. *Pengaruh Penerapan Mekanisme Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Suatu Perusahaan*.
- Rafles Hendrik, Femmy Tulus, dan Sonny P. I. Rompas. *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Haalmahera Utara)*.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rahman, Abdul. (2010). *Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Republik Indonesia. Undang- Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. <http://www.hukumonline.com> (Diakses pada 15 Januari 2016).
- Republik Indonesia. Undang – Undang Dasar 1945 pasal 23 tentang pengaturan pajak harus berdasarkan undang – undang. <http://www.hukumonline.com> (Diakses pada 15 Januari 2016).
- Republik Indonesia. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <http://www.hukumonline.com> (Diakses pada 15 Januari 2016).
- Republik Indonesia. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. <http://www.hukumonline.com> (Diakses pada 15 Januari 2016).
- Republik Indonesia. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan atas pengenaan sanksi berupa denda. <http://www.hukumonline.com> (Diakses pada 15 Januari 2016).
- Republik Indonesia. Undang – Undang KUP Nomor 28 tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 tentang Pengertian Pajak. <http://www.hukumonline.com> (Diakses pada 15 Januari 2016).
- Republik Indonesia. Undang – Undang Nomor 36 tahun 2008 Pasal 2 ayat 1 tentang definisi Subjek Pajak dan Wajib Pajak. <http://www.hukumonline.com> (Diakses pada 15 Januari 2016).

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE – 84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Handoko, T Hani. 2005. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.

Widi Widodo dan Dedy Djefris. 2008. *Tax Payer's Rights*. Bandung: Alfabeta.

Zalbianis & Rossi Sanusi, Bambang Sancoko. 2006. *Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 17, Nomor. 1.