

**DAFTAR PUSTAKA**

- Budu Sugiarto, *Paradigma Baru MSDM*, Amara Books, Yogyakarta, 2002.
- Christian Gronoos, *Service Management and Marketing*, Toronto, Lexington Books, 1990.
- Christine Hagan, *The Core Competence Organization, Implecation for human resource Practies*, Human Resources Management Revoew, Vol. 6. No. 2.
- Direktorat Jenderal Pajak dan Yayasan Bina Pembangunan, *Buku Panduan Pajak Bumi dan Bangunan*, Bina Rena Pariwara, Jakarta, 1995.
- Direktorat Jenderal Pajak, *Monografi Fiskal*, Kanwil I Sumatera Bagian Utara, Medan, 2000.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta, 2000.
- PA Wibowo, *Kendala Optimalisasi Penerimaan PPh Final*, Majalah Berita Pajak, No. 1482 Tahun XXXV, Jakarta, 1 Januari 2004.
- Setyanto, *Pengukuran Human Capital, Peluang Bagi Departemen SDM Untuk Berperan Sebagai Strategic Businees Partner*, No. 10 Tahun XXXIII, Oktober 2004.
- Sofyan Assauri, *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia*, Usahawan, Vol. 26, 10 Oktober 2000.
- Sudjarwadi Djangkung, *Implementasi Law Enforcement, Pemblokiran, Pencegahan dan Penyanderaan*, Lokakarya Perpajakan, Majalah Berita Pajak, Jakarta, Oktober 2003.
- Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, CV. Alfabeta, Bandung, 2003.