

DAFTAR PUSTAKA

- Budi W. Soetjipto, *Service Quality*, Manajemen Usahawan – Lembaga Management FE-UI, Jakarta, 1997.
- Departemen Keuangan Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Pajak Bumi dan Bangunan, *Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Dua Tempat Dalam Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak*, Jakarta, 1994.
- H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 1992.
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Alumni, Bandung, 1990.
- Mohammad Hatta, *Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan*, Mutiara, Jakarta, 2000.
- Philip Kotler, dan Armstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1994.
- PJA. Andriani, *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, Eresco, Bandung, 1998.
- R.G. Soekadijo, *Anatomi Pariwisata*, Manajemen Usahawan Lembaga Management FEUI Jakarta, 1996.
- Rahmat Sumitro, *Pajak dan Pembangunan*, Eresco, Bandung, 1994.
- Raymont A. Bauer, *The Study Of Policy Formation*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc. New York, 1994.
- Riant Nugroho, *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Elec Media Komputindo, Jakarta, 2003.
- Sukanto Reksohadiprodjo, *Kebijaksanaan Perusahaan (Business Policy) Konsep Dasar dan Studi Kasus*, BPFE, Yogyakarta, 1990.
- Teddy Pawitra, *Pemasaran: Dimensi Falsafah, Disiplin dan Keahlian*, Sekolah Tinggi Prasetya Mulya, Jakarta, 1993.
- W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN. Balai Pustaka, Jakarta, 2004.

Wahyudi Kumorotomo, *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001.

William N. Dunn, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2000.

Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung, 1990.

