

DAFTAR PUSTAKA

- Barkley, Bruce T and James H Saylor 2007 *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation Singapore*
- Gaspersz, V 2006, *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total, Kerjasama Yayasan Indonesia Emas-PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.*
- Kirana Cipta Komala 2012, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang*, Tesis Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
- Kotler, P 2006 *Marketing Management, Teori and Concept, Edisi Enam*, Erlangga, Jakarta
- Kusdi, 2011, *Budaya organisasi teori, penelitian, dan praktik*, Salemba Empat, Jakarta
- Lukman, Sampara 2010 *Manajemen Kualitas Pelayanan, STIA LAN, Jakarta.*
- Lupiyoadi, Hamdani. 2009 *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua Salemba Empat, Jakarta
- Mangkunegara, AP 2010, *Perilaku dan Budaya Organisasi*, Refika Aditama, Bandung
- Moenir 2009, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Pandiangan, L 2010, *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Safri Nurmanto 2010, *Perpajakan, Konsep Teori dan Isu*, Yayasan Obor Indonesia
- Sandjojo, N 2011, *Metode analisis jalur (path analysis) dan aplikasinya*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Satyawati, NMR & Suartana, IW 2014, 'Pengaruh gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja keuangan', *E-Jurnal Akuntansi Keuangan Universitas Udayana*, vol.6. no. 1, hlm. 17-32

- Setiawan, IA & Ritonga, F 2011, *Analisis jalur (path analysis) dengan menggunakan program AMOS*, Suluh Media, Tangerang.
- Sinambela 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Suharsono 2011 *Analisis Pengaruh Mutu Iklan dan Mutu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Kredit Ritel Pada Bank Mandiri (Persero)*
- Sun, S 2008, 'Organizational culture and its themes', *International Journal of Business and Management*, vol.3, no.12, p. 137-141.
- Supranto J 2010 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta.
- Sutrisno, Edy 2011, *Budaya Organisasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Tjiptono Fandy, 2011 *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta.
- Triyono 2012, 'Budaya organisasi (studi eksplorasi pada Universitas Muhammadiyah Semarang)', *Value Added*, vol. 9, no. 1, hlm. 1-20
- Taurisa, CM & Ratnawati, I 2012, 'Analisis pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan', *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, vol.19, no.2, hlm. 170-187.