

DAFTAR PUSTAKA

- Arief . 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media.
- Aritonang R, dan Lebin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Budi, Winanto. 2007. *Persepsi Pengguna Jasa terhadap Kualitas Pelayanan Impor Sementara Kantor Pusat DJBC*. Tesis. MPKP-UI.
- Butterick, Keith. 2014. *Pengantar Public Relations: teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Creswell, John. W. 2003. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- David L. Goetsch, Stanley B. Davis. 2000. *The Total Quality Approach to quality Management 3rd*. New Jersey: prentice Hall.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kepenedudukan dan Kebijakan UGM.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hradesky, Jack. 1995. *Total quality Management*. Mc Graw-Hill Inc.
- Hunt, Darwin P. 2003. The Concept of Knowledge and How to Measure It. *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 4.
- Irawan, Hadi. 2002. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- J. Supranto. 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi Cetakan Kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Kottler, Philips. 2000. *Marketing Management Milenium Edition: analysis, planning, implementation on control & edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketa pada Masa Transisi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode riset untuk bisnis dan ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Laporan Kinerja (LAKIN) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai tahun 2014.

- Lovelock, H Christoper, and Laurent K Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, H Christopher, and Gummesson, E. 2004. Wither Services Marketing?: In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives. *Journal of Service Research*. pg. 8-10.
- Luttmer, E. F., and Singhal, M. 2014. Tax Morale. *Journal of Economic Perspectives*, 149-168.
- Mardapot Baja S., Horas. 2009. *Persepsi Pengguna Jasa Kepabeanan terhadap Beberapa Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tanjung Priok*. Tesis. Universitas Indonesia.
- Martilla, John A., and John C. James. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*. Vol 41, No 1, pg. 77-79.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi.
- Morissan. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Napsah, Minhajuddin. 2014. *Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Makassar*. Tesis. Universitas Hasanuddin.
- Parasuraman, A Berry, L and Zeithaml, Vol.1985, A Conceptual Model of SQ and It's Implication for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol.49, Fall, pg 41-50.
- Parasuraman, A Berry, L and Zeithaml. vol.1988. SERVQUAL: a multiitem scale for measuring consumer perception of SQ. *Journal of Retailing*, vol.64, Spring, pg 12-40.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 160 Tahun 2010 tentang *Penetapan Nilai Pabean untuk Perhitungan Bea Masuk*.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 34 Tahun 2016 tentang *Penetapan Nilai Pabean untuk Perhitungan Bea Masuk*.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188 tentang *Impor Barang yang dibawa oleh Penumpang, Awak Sarana Pengangkut, Pelintas Batas, dan Barang Kiriman*.
- Rangkuti, F. 2008. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka utama.
- Roscoe, J.T. 1975. *Fundamental Research statistic for The Behaviour Science* 2nd. New York: Holt, Rinehart, and Winston.
- Ruben, Brent D., dan Lea P. Stewart. 2014. *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley and Sons Inc.

- Sinambela, L. P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Siregar, S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Syaodih Sukmadinata, Nana. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Thoha, Miftah. 2003. *Perilaku Organisasi, Edisi Pertama*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Thoha, Miftah. 1996. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang *Kepabeanan*.
- Wahana Komputer. 2005. *Pengembangan Analisis Multivariate dengan SPSS 12*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Ziethaml, V. A., L. L. Berry, and A. Parasuraman. 1993. The Nature and Determinan of Customer Expectations of Service. *Journal of Academy of Marketing Science*. Vol. 21, No.1, pg. 1-12.