

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku/Referensi

- @beacukaipriok. (2021). *Survei Kepuasan Pengguna Jasa 2021*.
<https://www.instagram.com/p/CZ1k4rThWwW/?igshid=ZjI0YTZmZTMwMg==>
- @beacukaipriok. (2022). *Survei Kepuasan Pengguna Jasa 2022*.
<https://www.instagram.com/p/CksWqCRBfqP/?igshid=ZjI0YTZmZTMwMg==>
- @beacukaipriok. (2023). *Survei Kepuasan Pengguna Jasa 2023*.
<https://www.instagram.com/p/C0asu10BQJq/?igshid=ZjI0YTZmZTMwMg%3D%3D>
- Afandi, R., & Desrianty, A. (2014). *Usulan Penanganan Identifikasi Bahaya Menggunakan Teknik Hazard Identification Risk Assessment and Determining Control (HIRADC) (Studi Kasus di PT. Komatsu Undercarriage Indonesia)*. 02(03), 25–35.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Arumi, A. P. S. (2023). *EVALUASI ATAS KUALITAS PELAYANAN SEKSI PLI PADA KPPBC TMP B BANJARMASIN*.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *PEMASARAN JASA: Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Penerbit Deepublish.
- Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan. (2021). *KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*. *Dedikasi*, 22(2).
<https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Hamzah, R. S., & Almalik, D. (2020). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Pada Stie Mdp Palembang. *Jembatan : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 16(2), 111–120.
<https://doi.org/10.29259/jmbt.v16i2.9620>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Erlangga.
- Londa, J. W. (2014). Peran Petugas Humas Sebagai Komunikator Pembangunan (Studi di Bagian Humas Kantor Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan). *Acta Diurna*.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta, Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*.
- Prihatina, R. (2022). *Pelayanan Publik: Mari Bersemangat Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Para Pengguna Jasa*.
<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15543/Pelayanan-Publik-Mari-Bersemangat-Memberikan-Pelayanan-Terbaik-Bagi-Para-Pengguna-Jasa.html>
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Gramedia Pustaka Utama.
- Subbagian Sumber Daya Manusia KPUBC Tipe A Tanjung Priok. (2024). *Powerpoint Slide SDM #BCPRIOK*.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Supenget, G., & Kustiani, N. A. (2017). Studi Atas Pelayanan Client Coordinator Pada Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe a Tanjung Priok Dengan Menggunakan Servqual, Model Kano Dan Quality Function Deployment. *Info Artha*, 5, 35–54. <https://doi.org/10.31092/jia.v5i1.60>
- Tabrani, & Saifullah, W. W. (2015). *Metodologi Penelitian Kalitatif & Grounded theory*. FTK Ar-Raniry Press.
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks Kelompok Gramedia.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (1995). *Total Quality Management*.
- Zed, M. (2003). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Obor Indonesia.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press. <https://books.google.co.id/books?id=RWPMPYP7-sN8C>

B. Dasar Hukum & Peraturan

- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. (2017). *Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-11/BC/2017 tentang Pelaksanaan Mitra Utama Kepabeanan*.
- Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok. (2023). *Instruksi Kerja KPUBC Tipe A Tanjung Priok Nomor NO. ISK/KPU.1/139 Rev.02 tentang Perubahan Data PIB Khusus MITA Kepabeanan dan/atau AEO*.
- Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok. (2024). *Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe A Tanjung Priok Nomor KEP-528/KPU.1/2024 tentang Penunjukan Pejabat Fungsional Pemeriksa Bea Dan Cukai Dan Pelaksana Pemeriksa Sebagai Client Coordinator Khusus Mitra Utama (MITA) Kepabeanan pada* .
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-188/PMK.01/2016 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai*.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan*.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 128/PMK.01/2023 tentang Mitra Utama Kepabeanan*.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK*.