

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Amsyah, Zulkifli. *Manajemen Sistem Informasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep, dan Strategi*, Rajawali, Jakarta, 1990.
- Babbie, Earl. *The Practival of Social Research*, Eight Edition, Belmont, Wadsworth, California, 1995.
- Bailey D, Kenneth. *Methods of Social Research*, Fourth Edition, The Free Press, New York, 1994.
- Cahyono, Bambang Tri. *Manajemen Pemasaran : Modul*, IPWI, Jakarta, 1996.
- Creswell, John.W. *Research Design : Qualitative and Quantitative Approaches*, SAGE Publications, 1994.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi (LPFE) Usakti, Jakarta, 2002.
- Jogiyanto, HM. *Analisis dan Disain*, Andi, Yogyakarta, 2001.
- Lubis, S.B Hari dan Huseini, Martani. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*, Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- Koentjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1994.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian edisi ke tujuh Volome satu*, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan*, Yogyakarta, 2005.
- Malo, Manasse dan Trisnoningtias, Sri. *Metode Penelitian Masyarakat*, Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Indonesia.
- McLeod, Jr Raymond. & Schell G. *Sistem Informasi Manajemen*, Prenhallindo, Jakarta, 2001.

- Moleong Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1998.
- Mulyadi. *Sistem Akuntansi*, Edisi 3, Penerbitan Sekolah Tinggi Ekonomi YKPN, Yogyakarta, 1993.
- Murdick Robert G, Ross Joel E and Clagget, James R. *Information System For Modern Management, Third Edition*, Prentice Hall Inc., New York, 1987.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2004.
- Neuman, W. L. *Social Research Methods :Qualitative and Quantitative Approaches*, 3rd edition, University of Wisconsin at White Water.
- O'Brien, James A. *Management Information Systems : A Managerial End User Perspective*, Richard D. Irwin Inc., Boston, 1990.
- Purwito, M. Ali. *Kepabeanan Konsep dan Aplikasi*, Samudera Ilmu, Jakarta, 2006
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Singarimbun, Masri. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta, 1995.
- Subagyo, Pangestu. *Forecasting: Konsep dan Aplikasi*,: BPFE, Yogyakarta, 2002.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
- Supriyanto, Aji . *Pengantar Teknologi Informasi*, Salemba, Jakarta, 2005.
- Stoner, James A.F. *Manajemen: edisi kedua*, Erlangga, Jakarta, 1990.
- Taylor, Steven J. dan Bogdan Robert. *Introduction to Qualitative Research Methods: The Search for Meaning, Second Edition*, John Willey and Sons, Singapore, 1984.
- Udaya, Jusuf. *Pengantar Ilmu Manajemen: Buku Panduan Mahasiswa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1991.
- Wilkinson, Joseph W. *Accounting and Information System, Third Edition*, John Wiley&Son Inc., Singapore, 1991.

Artikel:

Aviliani, dan Elu, Wilfridus. *Mmbangun Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan*, dalam Manajemen Usahawan Indonesia No. C5/TH.XXVI, Mei, 1997.

Situmorang, Oloria. *Satu Tahun Pelaksanaan PIB Disket*, dalam Warta Bea dan Cukai Edisi 261, Agustus

Undang-undang:

Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan. 1995. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Jakarta.

Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan. 2006. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Jakarta.

Lain-lain:

Republik Indonesia, Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 25/KMK.05/1997 tanggal 15 Januari 1997 tentang Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor.

Bimbingan Teknis Kepabeanan, *Reformasi Sistem Kepabeanan Menyeluruh, Mengerti, Dan Memahami Pemberitahuan, Audit, Klasifikasi Dan Nilai Pabean, Sanksi, National Single Windows (NSW) Dan Sengketa Kepabeanan*, Bandung, 2008