

DAFTAR REFERENSI

- Ariani, Dorothea Wahyu, *Manajemen Kualitas*, Andi Offset, Yogyakarta, 1999
- Aritonang R, Lebin R, 2005, *Kepuasan Pelanggan*, PT Gramedia Pusataka Utama, Jakarta
- Bacharuddin Jusuf Habibie, *Detik-Detik Yang Menentukan*, Jalan Panjang Indonesia Menuju Demokrasi, 2007
- Barometer Korupsi Indonesia Tahun 2004, Transparency International Indonesia, 9 Desember 2004
- Bryland, Alexandria, Adrienne Cuury, *Service improvement in public services using SERVQUAL*, *Managing Service Quality*; 2001;11,6; ABI/INGFORM Global pg.389-401
- Bulletin Analisis CSIS, Vol.36, No.3, September 2007
- Carr, David K. And Ian D. Littman (1990), *Excelent in Government Total Quality management in The 1990's*, Washington, DC. Cooper & Lybrand
- Charles Chi Cui, Barbara L Lewis, Wob Park, 2003, Service quality measurement in banking sector in south korea , *The Internatonal Journal of Bank Marketing*, Bradford, Vol.21,ISS 4/5,pg 191,11 pgs
- Cody, Kenneth, and Beverly Hope, *Ex Servqual an Instrument to Measure Service Quality of Extranets*, Proc.10th Australasian Conference on Information System, 1999, New Zealand
- Davidow, William H. and Brouttal, 1989, *Total Customer Service*, Harper Perennial, New York
- Dwiyanto, Agus dkk, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta
- Draft Country Report Indonesia May 2005, *Harmonization and Integration of Customs Cargo Processing Policies and Practies in The ASEAN Region*, The Centre for International Economics
- Effendi Hutahean, Rahmady, 2005, Thesis : *Kualitas Pelayanan Pada Direktoat jenderal Bea dan Cukai*, MPKP-UI

- Foster, Graham and Karin Newman, What is Service Quality When Service Equals Regulation, *The Service Industrial Journal*; Oct 1998; 18; ABI/INGFORM Global pg 51-65
- Gasparz, Vincent, *Total quality management*, Manajemen Bisnis Total
- Ghozali, Imam, 2002, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hood, C (1991), A public management for all season?, *Public administration*, Vol.69, pg 3-19
- Indonesia, Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No.Kep-14/BC/2001 Tanggal 7 februari 2001
- Indonesia, Modul Training/Retraining KPU, Gambaran Umum KPU, Tim Percepatan Reformasi Kebijakan Bidang Pelayanan Bea dan Cukai, Februari 2007
- Indonesia, Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No.11/BC/2005 Tanggal 15 juni 2005 Tentang Jalur Prioritas
- Indonesia, Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No.P-25/BC/2007 Tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No.P-21/BC/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Di Bidang Impor Pada KPU Bea dan Cukai Tanjung Priok
- Indonesia, Undang-undang Kepabebean No.17 tahun 2006
- Indonesia, Instruksi presiden No. 5 tahun 2003 tanggal 15 September 2003 Tentang paket Kebijakan ekonomi Menjelang dan Sesudah Berakhirnya Program Kerjasama dengan International monetary Fund (IMF)
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing management milenium edition analysis, planning, implementation on control & edition*, Prentice Hall Inc, New Jersey
- Kuncoro, Mudrajat Phd, *Metode riset untuk bisnis dan ekonomi*, erlangga, 2003
- LAKIP KPU Tipe A Bea dan Cukai Tanjung Priok tahun 2008
- Lovelock, H Christoper, and Laurent K Wright, 2005, *Management Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Lovelock, H Christoper, 1988, *Managing service, marketing, operation and human resourch*, Prentice Hall International Editions, USA

- Nachrowi, Nacrowi D dan Usman, Hardius, 2002, *Penggunaan teknik ekonometrika: Pendekatan Populer dan Praktis Dilengkapi Teknik Analisis dan Pengolahan Data Dengan Menggunakan Program SPSS*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Parasuraman, A Berry, L and Zeithaml, Vol.1985, A conceptual model of SQ and its 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
- Parasuraman, A Berry, L and Zeithaml, vol 1990, *Delivering quality service balancing customer perception and expectation*, The Free Press, New York
- Parasuraman, A Berry, L and Zeithaml, vol.1991, Refinement and reassessment of the servqual scale, *Journal of Retailing* vol.67, Winter, pg 420-449
- Parasuraman, A Berry, L and Zeithaml, vol.1993, Research note: more on improving SQ measurement, *Journal of Retailing*, vol.69, Spring pg 140-147
- Parasuraman, A Berry, L and Zeithaml, vol.1994, Reassessment of expectation as a comparison standard in measuring service quality: implication for future research, *Journal of Marketing*, Jan 1994, Vol.58, ISS, pg 111, 14 pgs, Chicago
- Sudarmanto, R Gunawan, 2005, *Analisis Regresi Linear Ganda Dengan SPSS*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Santoso, Singgih & Tjiptono, Fandy (2002), *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*, PT Elek Media Komputindo
- Santoso, Singgih, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, 2004, PT Elek Media Komputindo
- Singaribum, Masri dan Sofian Effendi, 1995, *Metodologi Penelitian Survei*, LPES, Jakarta
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2005, *Manajemen Publik*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality, Satisfaction*, Andi Yogyakarta
- Transparency International Indonesia, *Indeks Persepsi Korupsi Indonesia Tahun 2004*, 16 Februari 2005

- Wahana Komputer,2005,*Pengembangan Analisis Multivariate Dengan SPSS 12*, Salemba Infotek,Jakarta
- Widarjono, Agus, *Ekonometrika Teori dan Aplikasi*, Untuk Ekonomi dan Bisnis,2005
- Winanto Budi,2007,Thesis:Persepsi Pengguna Jasa terhadap Kualitas Pelayanan Impor Sementara Kantor Pusat DJBC, MPKP-UI
- Yoon,Sungchui and Hyunsuk Suh,2004, *Measuring IT Consultating SERVQUAL and User Satisfaction: A Modified Measurment Tool*, Kluwer Academic Publisher,Information System Frotier 6.4, pg 341-351, Netherland

