

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, Susanto. (2004). Sistem Informasi Manajemen. Bandung : Linggajaya.
- Alter, Steven. (2002). *Information System the Pondation of Business*. Pearson Education Inc.
- Akbar, Mohammad Muzahid dan Noorjahan Parvez. (2009). *Impact Of Service Quality, Trust And Customer Satisfaction on Customer Loyalty*. *ABAC Journal Vol. 29, No. 1 (January-April 2009, pp.24-38)*.
- Bitner & Zeithaml. 2010. *Global Journal Management and Business Research Vol.100 issue 3 (ver 1.0) June 2010*.
- DeLone, W.H. and McLean, E.R. (2003). *The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update*. *Journal of Management Information Systems*. Vol 19(4), 9–30.
- Gerald V. Post, David Lee Anderson. (2005). *Management Information Systems*. Pennsylvania State University ; McGraw-Hill.
- Hermawan, Asep. (2006). *Penelitian Bisnis Paradigma Kualitatif*, Jakarta: PT Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Husein Umar. (2002). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama
- Iraj Mahdavi et all. (2008). *A Heuristic Methodology For Multi-Criteria Evaluation Of Web-Based E-Learning Sytems Based On User Satisfaction*. *Journal Of Applied Sciences*. Vol 8(24):4603-4609.
- James A, Mona J Fitzsimmons. (2006). *Service Management (Operation, Strategy, Information Technology)*. The McGraw-Hill International Edition.
- Jogiyanto. (2003). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Jogiyanto, H.M. (2005). *Sistem Informasi Manajemen Suatu Pengantar*. Jakarta; Armico.
- Seifert W. Jeffrey. (2003). *A Primer on E-Government: Sectors, Stages, Opportunities, and Challenges of Online Governance, Report For Congress*
- Kadir, Abdul. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kelly, Rainer & Casey G. Cegielski. (2009). *Introduction For Information System*. John Wiley and Sons inc.
- Laudon, Kenneth C dan Jane P. Laudon. 2008. *Sistem Informasi Manajemen; Mengelola perusahaan digital buku satu edisi 10*. Depok : Salemba

- LGSP dan USAID. *Good Governance Brief* . (2009). Pembaharuan dalam Manajemen Pelayanan Publik Daerah.
- Moekijat. (2005). Pengantar Sistem Informasi Manajemen. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Nursaida, Ida. (2008). Manajemen Administrasi Perkantoran. Yogyakarta. Kanisius.
- Nurmayanti, Poppy. (2002). Mengukur Keefektifan Kualitas Jasa Sistem. Jurnal Akuntansi dan Bisnis, vol 2 no.2
- Nigel Hill, Rachel Allen. (2007). *Customer Satisfaction: The Customer Experience Through the Customer's Eyes*. The Leadership Factor; London.
- Pearson, Mc Leod. (2008). *Management Information System*. Upple Sadle River; New Jersey.
- Pizam, Abrahamm. (2005). *International encyclopedia of hospitality management*. Butterworth-Heinemann Inc.
- Purwito, Ali. (2006). Kepabeanan Konsep dan Aplikasi. Jakarta: Penerbit Samudra Ilmu.
- Putranta, Hastha Dewa. (2004). Pengantar Sistem dan Teknologi Informasi. Yogyakarta : Ames.
- Pratyush Bharati & Daniel Berg. (2003). *Managing information systems for service quality: a study from the other side*. *Journal Managing Information System*. Vol. 16 Iss: 2, pp.183 – 202.
- Rangkuti, Freedy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta; PT. Gramedia Pustaka.
- Seifert, W Jeffrey *et al.* (2003). *A Premier on E-Government: Sectors, Stages, Opportunities And Challenge of Online Governance; Congressional Research Service*.
- Suharsimi Arikunto. (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis* Yogyakarta; Bina Aksara.
- Sugianto. (2008). Pengantar Kepabeanan Dan Cukai. Jakarta; Cikal Sakti.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung; Alfabeta
- Salvator, Dominic. (2007). *International Economics*. University of California; J. Wiley.
- Sunil Mithas *et all.* (2005). *Journal Effect of Information Technology Investments on Customer Satisfaction:nTheory and Evidence*.
- Tim Persiapan *National Single Window* (NSW) Republik Indonesia. 2007. *Blue Print NSW*, Jakarta; Tim Persiapan *National Single Window* Republik Indonesia.

- Tjiptono, Fandy. 2004. Standar Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. Yogyakarta; Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. (2008). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta; Andi
- Ulber Silalahi, 2009, *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama
- Wahyono, Teguh. (2004). Sistem Informasi, Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi, cetakan pertama. Yogyakarta; Graha Ilmu.
- Wijatno, Serian. 2009. Pengantar Entrepreneurship. Jakarta; Grasindo
- Yoeti, Oka. (2003). *Customer Services Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta : PT. Pradnya Paramitha.
- Yulianto, Zubaidy. (2008). Modul I keterampilan Pertukaran Data Elektronik. Jakarta; Pusat Pendidikan dan Latihan Bea dan Cukai Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan Departemen Keuangan Republik Indonesia;
- Zeithmal. A. Valrie. (2009). *Services Marketing*. Mc Graw Hill.

Literatur Majalah, Skripsi dan sumber lain:

- Dhea Ekadita Pratiwi, (2010). Pengaruh Penerapan E-SPT Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Fakultas Ekonomi. UNPAD Bandung.
- Ema Yulianti. (2008). Analisis Kepuasan Pelayanan RSUD Kabupaten Karimun. Program Magister Administrasi Publik. Universitas Terbuka Jakarta.
- Ichda Umul Aisha, (2008). Penerapan Sistem *National Single Window* tahap Pertama pada pemenuhan kewajiban pabean Berdasarkan asas *ease of administration* Studi pada KPU Tanjung Priok. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. UI Jakarta.
- Menteri Aparatur Negara. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.No.KEP/25/M.PAN/2/2004. Jakarta.
- Menteri Koordinator Bidang Perekonomian. Keputusan Menteri Koordinator Bidang Perkonomian Nomor 22/M.EKON/03/2006. Jakarta.
- Prasetyo Adi, (2008). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan nasabah BMT Kaffah Yogyakarta. Fakultas Ekonomi. STAIN Surakarta.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2006. Tentang Kepabeanan.
- Rifaiza.wordpress.com/2007/08/15/definisi-dan-manfaat-utama-e-government
- Siahaan, Ifah Margareta. (2007), Maret. Memepersiapkan Piloting NSW. Warta Bea Cukai; Edisi 388.

The United Nations Economic Commission for Europe Recommendation on Establishing a Single Window (recommendation 33, ECE/TRADE/352).

Tim Persiapan NSW. (2010). *Sistem National Single Window*. www.insw.go.id. (08 Februari 2010).

Wijayatno, Puguh. 2009. "DJBC Lokakarya Analisi Masalah Merumuskan Solusi Dari Keluhan". *Warta Bea Cukai edisi 421*.

www.bps.go.id.

www.beacukai.go.id

