

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU REFERENSI :

Ali, M.A., 2014, *Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada Kaltimgps.Com* di Samarinda, Ejournal Ilmu Administrasi Bisnis.

Mardalis, 2014, *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*, Bumi Aksara, Jakarta.

Moenir, A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* . Jakarta : Bumi Aksara.

Saifuddin Azwar, 2014, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Suyono, R.P. 2015, *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor*, PPM, Jakarta.

### PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :

Keputusan Menteri Perdagangan dan Perindustrian Nomor 182/MPP/Kep/4/98

Peraturan Pemerintah Nomor 69 tahun 2001 tentang Kepelabuhanan.

Undang-undang Nomor 17 tahun 2006 tentang Kepabeanan

### INTERNET :

[http://hubla.dephub.go.id/pelayanan/PublishingImages/Pages/Legalisir-Sertifikat-](http://hubla.dephub.go.id/pelayanan/PublishingImages/Pages/Legalisir-Sertifikat-Keahlian-Pelaut/uu._no.17_tahun_2008.pdf)

[Keahlian-Pelaut/uu.\\_no.17\\_tahun\\_2008.pdf](http://hubla.dephub.go.id/pelayanan/PublishingImages/Pages/Legalisir-Sertifikat-Keahlian-Pelaut/uu._no.17_tahun_2008.pdf). Diakses pada 26 Juni 2018

<http://www.jdih.kemenkeu.go.id/fullText/1995/10TAHUN~1995UU.HTM>.

Diakses pada 26 Juni 2018

[http://ksopbanten.org/data/document/file/ba3a84ba9741731f961be6f20d38896d.p](http://ksopbanten.org/data/document/file/ba3a84ba9741731f961be6f20d38896d.pdf)

[df](http://ksopbanten.org/data/document/file/ba3a84ba9741731f961be6f20d38896d.pdf). Diakses pada tanggal 15 Juli 2018