

DAFTAR PUSTAKA

- Gronroos, C. 1990, *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*, Lexington, MA: Lexington Books.
- Isna, Alizar. 2013. *Analisis Data Kuantitatif. Purwokerto*. STAIN Press.
- Kotler, P and Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jilid 1*. Jakarta. Indeks.
- Lembaga Administrasi Negara, 2010. *Manajemen Pelayanan Inklusif : Sebuah Gambaran Singkat dan Pengukuran*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara
- Mulyadi, 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta
- Nirwana, 2006. *Service Marketing Strategy*. Jakarta. Kencana.
- Pasolong, 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Makassar. Alfabeta
- Sinambela, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara.
- _____, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 1997. *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono, 2002. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfa Beta.
- _____, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Bandung. Alfa Beta
- _____, 2011. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfa Beta
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran, Edisi kedua, Cetakan keenam*, Jakarta: Penerbit Andi Offset.
- _____. 2008. *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Titisari, Purnamie. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Umar, Hussein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, Valarie, A., dan Bitner, M.J., 1990, *Services Marketing, Internasional Edition*, The Mc.Grow-Hill Companies.Inc.

Sumber Lain:

- Apriyani. (2013). “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Pos Kilat Khusus”. *Jurnal Teknik Industri*. Vol 1, No 2.
- Dwi Richa Farokha, Achmad Syafi'I. (2015). “Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express Di PT. Pos Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya”. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol 1, No 1.
- Ermani Hadiyati. (2010). “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang)”. *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*. Vol 2, No 2.
- Riska Andriany. (2013). “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia Yogyakarta”.
- Tri Susilowati. (2014). “Studi Tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) di Kantor Pos Samarinda 75000”. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol 2, No 4.