

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Ahmad. 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Hadiyati, Ernani. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang)*. Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi Vol. 2 No.2
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media. Hal 18.
- Japarianto, Edwin. 2014. *Evaluasi Customer PT. Pos Indonesia Ditinjau dari Kepuasan Kepercayaan dan Switching Barriers*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 8 No. 1.
- Jensen, Michael C. dan Meckling. William H. 1976. "Thery of The Firm: Managerial Behavior, Agency Cost, and Ownership Structure". Jurnal of Financial Economics, Vol. 3, No. 4, pp. 305-360.
- Kotler, P. 1999. *Manajemen pemasaran Jilid 1 (Edisi 6)*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. 1999. *Marketing for hospitality and tourism (2nd ed)*. New Jersey : Prentice-Hall
- Laudon, Kenneth C. dan Laudon, Jane P. 2012. *Sistem Informasi Manajemen, Mengelola Perusahaan Digital*. Buku Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat
- Marzuki. 2002. *Metodologi Riset*. Yogyakarta : Prasetya Widi Pratama.
- Nisa, Khoirun. 2012. *Pengaruh Kepuasan Pelayanan, Lokasi, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Sidoarjo*. Skripsi: Jurusan Manajemen Konsentrasi Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Sastropetro, Santoso. 1982. *Pengertian Pelaksanaan*. UI Press. Jakarta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cet 4 Jakarta: Rineka Cipta
- Syamsuddin, Muhammad Ali. 2016. *Inovasi Layanan PT. Pos Indonesia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan sebagai Upaya Menjaga Eksistensi di Era Persaingan Global (Studi Pada Kantor Pos Bandar Lampung)*. Skripsi: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Polirtik Univesitas Lampung.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 2001. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: MIA-Unkris
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. 2003. *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw-Hill Companies.

Internet:

[www.posindonesia.com](http://www.posindonesia.com) (Di akses pada 18 Januari 2018)

<http://agenposyogya2.blogspot.co.id/p/login.html> ( Di akses pada 20 Februari 2018)

<https://www.instagram.com/p/Bb0omKjlkJz/?taken-by=posindonesia.ig> ( 20 Februari 2018)

<https://twitter.com/PosIndonesia> ( Di akses pada 22 Februari 2018)

<https://www.facebook.com/posindonesia/> (Di akses pada 22 Februari 2018)

<https://id.foursquare.com/v/kantor-pos-plemburan/4bea67d861aca593f1b58300> (Di akses pada 10 Maret 2018)

<https://ingress-intel.com/portal/kantor-pos-plemburan/> (Di akses pada 10 Maret 2018)