

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried. 1997. *Metodologi Sosial dalam Bidang Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Batinggi, A. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Pusat Penerbitan Universitas Terbuka: Jakarta.
- Cresswell, John W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dann,Suganda 1988. *Koordinasi: Alat Pemersatu Gerak Administrasi*. Intermedia: Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta
- Faisal,Sanafiah.1981. *PLS dalam Sistem Pendidikan dan Pembangunan Nasional*. CV Usaha Nasional: Surabaya
- Flippo,E.B.1994. *Manajemen Personalia*. Erlangga: Jakarta
- Gaspersz,Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka : Jakarta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Gava Media: Yogyakarta
- Kasmir. 2004. *Manajemen Perbankan*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga: Jakarta
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta



- Malayu.S.P, Hasibuan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara: Jakarta
- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian*. PT Bumi Aksara: Jakarta
- Moenir, H. A. S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. BumiAksara: Jakarta
- Nasution, M. Nur. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia: Jakarta
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Transportasi (Edisi Kedua)*. Ghalia Indonesia: Jakarta
- Nazir, Moh. 1998. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia: Jakarta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 1992. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. PT Rineka Cipta : Jakarta
- Ratminto, & Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Richard M, Steers. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Erlangga : jakarta.
- Robbins, S.P. 1996. *Perilaku Organisasi*. Prenhallindo: Jakarta
- Sianipar,JPG. 1998. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara: Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Bumi Aksara: Jakarta
- Sondang, Siagian. 1993. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta



Sugiarto, Kusmayadi. 2000. *Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan*.

Gramedia: Jakarta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta:

Bandung

Suharsimi, Arikunto 1990. *Manajemen Penelitian*. Rineke Cipta: Jakarta

Sumadi. 1998. *Metodelogi Penelitian*. Rajawali Press: Jakarta

Sutarto, 2002. *Dasar-Dasar Organisasi*, Gadjah Mada University

Press: Yogyakarta

Thoha, Miftah .1989. *Pembinaan Organisasi*. Rajawali Press: Jakarta

Tjiptono, Fandi. 1995. *Total Manajemen*. Andi Offset : Yogyakarta

Zulian, Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonosia:

Yogyakarta

Skripsi *Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di*

Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Surakarta oleh Tommy

Cahyo Nugroho, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada, 2007.

Surat Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) nomor KD65/Dirut/0812

perihal Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri

Annual Report PT Pos Indonesia Tahun 2013

Annual Report PT Pos Indonesia Tahun 2014

Annual Report PT Pos Indonesia Tahun 2015



Sumber Internet :

<http://asperindo.org/data-anggota/>, diakses pada tanggal 25 juni 2014 pkl 20.14

<http://www.beritasatu.com/digital-life/207256-2016-potensi-bisnis-ecommerce-indonesia-mencapai-rp-283-triliun.html>, diakses pada tanggal 26 juni 2014 pkl 10.15

<http://industri.kontan.co.id/news/ini-pendapat-pengusaha-soal-aturan-bisnis-online>, diakses pada tanggal 27 juni 2014. pkl 11.15

<http://www.posindonesia.co.id/index.php/berita/71-pt-pos-indonesia-persero-menerima-penghargaan-bumn-marketing-award-2013>, diakses pada tanggal 10 juli 2014 pkl 10.11

<http://www.indonesiawowbrand.com/2013-2/>, diakses pada tanggal 10 juli 2014 pkl 11.09

<http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2014/07/08/kecewa-dengan-pelayanan-pt-pos-indonesia-672646.html>, diakses 12 juli pkl 15.21

<https://www.facebook.com/posindonesia?fref=ts>, diakses 12 juli 2014 pkl 14.21

<http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2014/07/08/kecewa-dengan-pelayanan-pt-pos-indonesia-672646.html>, diakses 12 juli 2014 pkl 15.21

www.Raosoft.com, diakses pada tanggal 5 desember 2014 pkl 10.18