

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-undang no 19 tahun 2003. (2016). *Badan Usaha Milik Negara*.
- Menkominfo. (1984). *penyelenggaraan jasa titipan*.
- Peraturanpemerintah. (1995). *Perusahaan umum*.
- 25, U.-u. R. (2009). Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi. *TENTANG PELAYANAN PUBLIK PASAL 1*, 83.
- Ariansyah, K. (2013). "*Kualitas Pelayanan Internal Direktorat Jenderal Sumber Daya Dan Perangkat Pos Dan Informatika Internal Service Quality Of Directorate General Of Resources And Equipment Of Post And Informatics* .
- Assegaff. (2009). *Konsep Kualitas Pelayanan Publik*.
- Crosby, L. d. (Lovelock,1998). *Konsep Kualitas Pelayanan Publik*.
- Davidow, W. H. ((1989):19,). *Total Customers Service The Ultimate Weapon*. . The Fress Press New York: Chatam House Publisher.
- Davis, K. d. (1996). *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Dedy Pratama P, D. D. (2005). *STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PT. POS INDONESIA CABANGJEMBER PADA KONSUMEN* .
- DeVrye. (1994). *Makna Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik*. Bandung: ALFABETA,Cv.
- Edwin Japrianto. (2014). *Evaluasi Costumer PT. Pos Indonesia ditinjau dari Kepuasan, Kepercayaan dan Switching Barries*.
- Fitzsimmons, F. d. (1994). *Aspek-aspek pelaayanan Publik*.
- Haryanto, R. (2014). *KUALITAS PELAYANAN PT. POS INDONESIA (PERSERO) KOTA DUMAI (Studi Kasus Dalam Pemberian Jasa Paketpos*.
- Indriartiningtyias, R. (2010). "*PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PT.POS INDONESIA CABANG SERANG*.

- Kenned dan Young dalam Suprptono. (1997). *Dimensi kualitas pelayanan*, 107.
- LAN. (1994). *Konsep Pelayanan Publik*.
- LAN. (1998). *Konsep Pelayanan Publik*.
- Pamuji. (1994). *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta: Widya Praja.
- Parasuraman, Z. A. (1996). Delivering Quality Ballancing Customers. *Dimensi pokok kualitas pelayanan*, 70.
- Pratama, D. (2015). *STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PT. POS INDONESIA CABANGJEMBER PADA KONSUMEN* .
- Ryaas Rasyid. (1997). *Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru*. Jakarta: Yaasif Watempone.
- Sucherly, (. (. (1986). *Dimensi kualitas pelayanan publik*, 86.
- Thoha, M. (1995). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*,. Yogyakarta: Andy.
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, G. d. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Triguno. (1997). *Administrasi Pemerintahan dan Pembangunan* . Jakarta: Cv. Masagung.
- Wyckoff, C. L. (1988). *Pengertian dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CALPULUS.
- Zeithmal.V, A. B. (1990). *Delivering Quality Balancing Preptions & Ballancing Customer*.
- (ed), B. B. (2003). *Metode pengumpulan data*, 42.
- Arikunto, S. (2002). *Teknik dokumentasi*, 206.
- Hawawi, H. (2005). *Studi dokumentasi*, 133.

Moelong, I. (2011). *Metodelogi Penelitian Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offiset.

Rossmann, M. d. (2007). *Designing Qualitative*. London: Sage.

Singarimbun, M. d. (1989). *Metode Penelitian dan Survey*. LPJES.

Sudijono, A. (1996). *kelebihan data melalui wawancara*, 82.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sutopo, M. H. (2002). *Teknik observasi*, 64.

<http://www.posindonesia.co.id/index.php/pos-indonesia/>

<https://kreditgogo.com/artikel/Gaya/Hidup/8-jasa-Prngiriman-Barang-dengan-Perbandingan-Tarifnya.html>,)