

## DAFTAR PUSTAKA

- Amabile, T. M., R. Conti, H. Coon, J. Lazenby, dan M. Herron. 1996. Asses-sing the Work Environment for Creativity. *Academy of Management Journal* 39: 1154-1184
- Bovaird, T. Loffer, E.2003. *Public Management and Governance*. New York: Routledge.
- Hardanti dan Saraswati, Erwin. 2013. *Faktor Minat Perilaku Menggunakan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis E-Commerce*. Simposium Nasional Akuntansi XVI.
- Hood, C. 1991. A Public Management for All Season. *Royal Institute Public Admnistration Journal* Volume 69, 1: 1-19.
- Janet, V. dan Robert, B. 2007. *The New Public Service*. New York: M.E. Sharpe
- LAN, 2007. *Dimensi Pelayanan Publik dan Tantanganya Dalam Administrasi Negara (Publik) Di Indonesia*. Jakarta:Bagian Humas dan Publikasi.
- Leung, Au Yau. 2005. *A Study of the Trust in On-line Shopping in Hong Kong: Differences between Scholars and Students*. HongKong Baptist University.
- Lexy J. Moleong. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- McLeod, R. dan Schell, Jr., G. P., 2008, *Management Information System*, Edisi 10, Jakarta: Salemba Empat.
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UIPress.
- Muluk, M.R Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah Malang*: Bayumedia.
- Saraswati dan Baridwan, Zaki. 2013. *Penerimaan Sistem E-Commerce: Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko*. JIMFEB. Volume 1. Nomor 2.
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.

### **Peraturan Perundang-Undangan :**

- Undang-undang Nomor 19 tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara
- Undang-undang Nomor 38 tahun 2009 tentang POS
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Direksi Nomor KD.32/DIRUT/0317 tanggal 24 Maret 2017 tentang Struktur Organisasi Kantor Pos Surabaya 60000
- Keputusan Direksi PT Pos Indonesia KD.84/DIRUT/1014 tentang Penyusunan Tarif Surat dan Paket

### **Jurnal Ilmiah:**

- Siti Wahyuningsih, 2013. Pengembangan Layanan Jasa Pengiriman PT. Pos Indonesia Untuk Kebutuhan Masyarakat di Kota Bandung <https://jurnalppi.kominfo.go.id/index.php/jppi/article/download/030102/26> Diakses pada 15 september 2017.
- Tri Susilowati, 2014. Studi Tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan PT.Pos Indonesia (PERSERO) di Kantor Pos Samarinda 75000 <http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id> diakses pada 15 september 2017.
- Atjih Ratnawati, 2015. Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pengiriman Surat Dan Paket <http://jurnal-p2kp.id/index.php/jp2kp/article/view/29/34> diakses pada 18 september 2017.
- Chris Valentyna, 2016. Inovasi Pelayanan PT. Pos Indonesia Dalam Menghadapi Persaingan Jasa Pengiriman Uang (Studi Kasus PT. Pos Indonesia Di Pekanbaru) <https://www.neliti.com/id/publications/129276> diakses pada 15 september 2017.
- Moez Ltifi, Jamel, Eddine. (2012). Satisfaction and loyalty with the Tunisian postal services. Diakses dari [http://www.ijhssnet.com/journals/Vol\\_2\\_No\\_7\\_April\\_2012/20.pdf](http://www.ijhssnet.com/journals/Vol_2_No_7_April_2012/20.pdf) pada 15 september 2017
- Putri Ismie Mayangsari, M. Saleh Soeaidy, Wima Yudho Prasetyo, 2013. Inovasi PT. Pos Indonesia Dalam Menjaga Eksistensi Dan Daya Saing Pelayanan Publik. <https://media.neliti.com/media/publications/73220-ID-inovasi-pt-pos-indonesia-dalam-menjaga-e.pdf> diakses pada 03 juli 2018
- Richard C. Box, 1999. Running Government Like a Business Implications for Public Administration Theory and Practice <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/02750749922064256> diakses pada 05 juli 2018

### **Internet :**

- Siasat Perusahaan Ekspedisi Lokal Bersaing di Era E-Commerce <https://www.viva.co.id/digital/startup/959837-siasat-perusahaan-ekspedisi-lokal-bersaing-di-era-e-commerce> diakses pada 24 september 2017 18:00 WIB.
- Tingkatkan Kekuatan Jaringan Lazada Indonesia Gandeng Pos Indonesia <http://www.posindonesia.co.id> di akses pada 15 juni 2018.
- Kolaborasi Pos Indonesia dan Shoppe Guna Menciptakan e-commerce yang kokoh, <http://www.posindonesia.co.id/index.php/> diakses pada 15 april 2018.
- Sekilas PT Pos Indonesia (Persero) - Kementerian BUMN [www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/](http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/)
- Pos Indonesia. Tanpa tahun. *Produk dan Layanan*, (Online), <http://www.posindonesia.co.id> diakses pada 10 Juli 2018
- Pos Indonesia. Tanpa tahun. *Sejarah Pos Indonesia*, (Online), <http://www.posindonesia.co.id/index.php/visi-misi-dan-motto/> diakses pada 10 Juli 2018
- Pos Indonesia. Tanpa tahun. *Visi, Misi, Tagline dan Kredo*, (Online), <http://www.posindonesia.co.id/index.php/visi-misi-dan-motto/> diakses pada 10 Juli 2018

Info lengkap menjadi agen pos

<http://www.posindonesia.co.id/index.php/tag/agenpos/#> diakses pada 1 juni 2018

Silahudin66, “Standar Pelayanan Publik”,

<http://silahudin66.blogspot.co.id/2010/05/standard-pelayanan-publik.html> diakses tanggal 9 Juli 2018, Pukul 16:33 WIB.