

DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Pengambilan Keputusan: Teori dan Aplikasi*. Alfabeta
- George R Terry. 2013. *Prinsep-prinsip manajemen*. Bumi Aksara
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Silalahi, Ulbert.2011. *STUDI TENTANG ILMU ADMINISTRASI (Konsep, Teori dan Dimensi)*.Cetakan kesembilan. Bandung: Sinar Baru Algensindo Offset.
- Siswadi, Edi. 2012. *Reengineering BUMD (Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan yang Unggul)*. Bandung: MUTIARA PRESS
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta,CV
- Sukirno, Sadono. 2004. *Pengantar Bisnis Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana
- Sumarwan, Ujang. 2014. *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran)*. Edisi kedua. Bogor: Ghalia Indonesia
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi kedua. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET
- Winardi dab Karhi Nisjar. 1997. *Manajemen Strategik*. Cetakan 1. Penerbit Mandar Maju.
- Skripsi Risnawati angkatan 2011 judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Pos*
- <http://ekonomi.kompas.com/read/2016/11/02/190000126/bi.kondisi.perekonomian.indonesia.2017.mengejutkan>
- <https://kadexyogi.blogspot.co.id/2016/03/perkembangan-mea-di-indonesia-dan.html>
- <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/article/6118/54/article.pdf>
- <http://www.landasanteori.com/2015/07/pengertian-pemasaran-jasa-karakteristik.html>