

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S, Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Aritonang. 2005. *Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPPS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- David, F.R. 2004. *Manajemen Strategi Konsep-konsep*. Jakarta: Gramedia
- David, Fred. R. 2011. *Strategi Manajemen Strategi Konsep. Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat
- Gitosudarmo, Indriyo. 2008. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- <https://www.posindonesia.co.id/> (Diakses pada 28 Oktober 2022 pukul 19.00)
- Khoirun, Nisa Zulia. *Strategi Persaingan Usaha Jasa Transportasi Online*.  
Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum IAIN Tulungagung. Tulungagung
- Kotler, P.2004. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prenhallinda
- Lovelock, Christoper. 2010. *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi) Jilid 1 Edisi Ketujuh*. Jakarta: Erlangga
- Mahmoedin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Marbun, R.C.D.B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Medan 20000.
- Mariana. 2018. *Analisis Strategi Pemasaran Layanan Pos Express Pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Makasar*. Diakses dari [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/2339-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/2339-Full_Text.pdf)

- Moleong, Lexy J. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nimran, Umar. 1997. *Perilaku Organisasi*. Surabaya: Citra Media
- Prasetyowati, Rika Wahyu. 2006. *Pengembangan Jasa Layanan Publik pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Melalui Studi Tentang Pemanfaatan TI Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Pelayanan Publik Pos Peka Waktu pada PT. Pos Indonesia di Kota Malang*. Skripsi: Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
- Rachmat. 2014. *Manajemen Strategik*. Bandung: Pustaka Setia
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suprpto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Syamsuddien, 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 Politik Universitas Lampung
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi Offset
- Umi Lestari. *Strategi Pengembangan Usaha Jasa Penginapan Dengan Pendekatan Business Model Canvas Study pada Gueshouse Nuwono Tasya Raja Basa Bandar Lampung*. Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Lampung. Lampung
- Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos
- Wahyudi, Agustinus Sri. 1996. *Manajemen Strategik Pengantar Proses Berfikir Strategik*. Jakarta: Binarupa Aksara

Wahyuningsih, Sri. 2012. *Minat Masyarakat Kota Semarang Terhadap Layanan Pos*. Volume 6 Nomor 4. Buletin Pos dan Informatika. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika