

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal:

Astuti, H. J. 2014, *Servqual : Model dan Important Performance Analysis Model*. Jurnal Analisis Kepuasan Konsumen. Pp 1-2

Bintang Berliana, C. 2018, *Penerapan Servqual dengan metode analisis kesenjangan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada Pelayanan Jasa PT. Panggung Electric Citra Buana Cabang Waru*. Surabaya: Universitas Airlangga

Christoper Lovelock, Lauren K. W. 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks Indonesia

Christoper, Jochen Wirtz. 2011, *Service Marketing, People , Technology, Strategy*. New Jersey: Pretience Hall Upper Sadle River

Kotler, Philip & Keller, K.L. 2009, *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip & Amstrong, G. 2012, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Erlangga: Jakarta

Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1998, *Servqual : A-Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol 64. Pp 12-40

Sekaran, Uma. 2015, *Research Methods For Business Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Buku 2. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono. 2010, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif R&D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, F. & Chandra, G. 2005, *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, F. & Chandra, G. 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi

Wahyuningsih, S. 2013, *Pengembangan Layanan Jasa Pengiriman PT. Pos untuk kebutuhan masyarakat kota Bandung*. Jurnal Puslitbang Penyelenggaraan Posdan Informatika-Kementrian Kominfo. Pp 22-23

Internet:

Pos Indonesia (Persero). [http://www.posindonesia.co.id/Profil Perusahaan/Produk dan Layanan Perusahaan/](http://www.posindonesia.co.id/Profil%20Perusahaan/Produk%20dan%20Layanan%20Perusahaan/). Diakses pada tanggal 24 Maret 2019