DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdurrachman, Oemi. 2001. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti.

Annual Repot **Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia** (**Persero**) Bandung 2013

Annual Repot **Pos Express** Tahaun 2013.

Azwar, S. 2010. **Reliabilitas dan Validitas.** Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management;* **Rahasia Manajeman Hubungan Pelanggan**. Yogyakarta: Andi

Devito , Joseph A1997:60 : **Komunikasi Anatar Manusia (Edisi Kelima)** Profesional Book Jakarta.

Effendy, Onong Uchjana. 1989. **Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi.** Bandung : PT. Citra Aditya Bakti

Effendy Onong Uchjana. 2003: **Ilmu Komunikasi, Teori, dan Praktek**. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Effendy, Onong Uchjana. 2004. **Dinamika Komunikasi.** Bandung*:* PT. Remaja Rosdakarya

Irawan, Handi. 2002, **10 Prinsip kepuasaan Pelanggan**, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Liliweri, Alo. 1997**. Komunikasi Antarpribadi.** Bandung : Citra Aditya Bakti.

Mulyana, Deddy 2000: 73: **Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar** Suatu pengantar Bandung : PT.Remaja Rosdakarya

Prasetyo, Bambang dan Miftahul Janah, Lina. 2005. **Metode penelitian Kuantitatif**. Jakarta. Raja Gravindo Persada.

Poewadarmin, WJS, 1992, **Kamus Besr Bahasa Indonesia**, Jakarta: Balai Pustaka.

Rosgandika Mulyana.2005. "**Metodelogi Penelitian***"* Bandung: Universitas Komputer Indonesia

Riduwan Dr M.B.A 2010. **Dasar- Dasar Statistika**, Bandung: Alfabeta.

Sudjana, 2005. **Metode Statitika**. Bandung : Tarsito

Sugiyono, 2011: **Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif** *Dan R&D,* Bandung, Alfabeta

Sugiyono. 2009. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung. CV. Alfabeta.

Supranto. J. M.A.APU, 2002 : Pengukuran Tingkat **Kepuasan Pelanggan**, Jakarta, PT. Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy, 1997. **Prinsip-prinsip total Quality Layanan**, London Offset, Yogyakarta : Andi.

Sangarimbun, Masri, 1995**.Metode Penelitian Survey, Jakarta :LP3ES**.

Ulber, S. 2009. **Metode Penelitian Sosial.** Bandung : PT Refika Aditama

Sumber Skripsi :

Juliansyah Trisna 2011 Jurusan Komunikasi. **Efektivitas Komunikasi Antarpersona PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Bandung Terhadap**

Loyalitas Pelanggannya Periode Maret 2011 Bandung.

Maru lia Shoi 2010 Jurusan Ilmu komunikasi. **Efektivitas Komunikasi Interpersona kepuasan di facebook sebagai komunikasi mahasiswa dan Media sosial politik difakultas indonesia dan komputer universitas Bandung.**

Meiselly Nines 2012 Jurusan Ilmu Konuikasi : **Efektivitas Penggunaan Website Unikom (www.unikom.ac.id) sebagai sumber informasi akademik Terhadap Kepuasaan kebutuhan informasi Akademik pada Mahasiswanya.**

Saputra Indra 2013 Jurusan Ilmu Komunikasi: **Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Pemberlakuan Aturan Pembatasan Tempat Duduk di Kereta Api Pasundan Kelas Ekonomi Terhadap Tingkat Kepuasaan Para Penumpang Kereta Api Di Stasiun Kiaracondong Bandung**.

Sumber internet :

www.posindonesia.co.id
25 Maret 2013 Pukul 19.00 WIB

((http://www.psychologymania.com/2012/12/fungsi-public-relations.html/
Selasa 23,April 2013, Pukul 20.00 WIB

http://winduwiratsoko.blogspot.com/2011/12/pengertian-dan-macam-macam-kebutuhan.html
4 Juli 2013 Pukul 09.10 WIB

http://organisasi.org/kebutuhan_hidup_ekonomi_manusia_kebutuhan_primer_sekunder_tersier_jasmani_rohani_sekarang_masa_depan_pribadi_dan_sosial.
4 Juli 2013, 09.30 WIB

http://digilib.its.ac.id/public/ITS-Master-11804-Paper.pdf
4 Juli 2013, 09.45 WIB

http://riyanti.lecture.ub.ac.id/files/2013/02/05.-Modul-5-MPS-BL-2012_revisi.pdf
4 Juli 2013, 09.45 WIB

http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/lain-lain/drs-amat-jaedun-mpd/Kepuasan%20Layanan%20Pendidikan.pdf
5 Juli 2013, 08.00 WIB

http://vanandrianto.wordpress.com/2011/11/01/pelayanan-pelanggan-customer-service-sit/
5 Juli 2013, 09.00 WIB