DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Batinggi, Ahmad. 1998. Manajemen Pelayanan Umum. Bahan Kuliah STIA LAN

Gibson, Donelly & Ivanchevich.1996 Manajemen (terjemahan oleh Zuhad Ichyaudin). Jakarta: Erlangga

_____, J.H. Donnelly, 1991 *Organisasi Perilaku Struktur dan Proses. Jakarta:* Penerbit Erlangga

Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition.*Massachutetts: Lexington.

Ibrahim, Amin. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan.* Jakarta: STIA-LAN Press.

Moenir, HAS, 1995. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara

Manullang. 1985. Dasar-dasar Manajemen. Jakarta: Ghalia Indonesia

Patricia Patton, EQ: *Pelayanan Sepenuh Hati*, terjemahan Hermes, (Jakarta: Pustaka Delaprata, 1998).

Ratminto & Atik Septi Winarsih.2007.Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 1995. *Total Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset

Triguno, 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Press

B. Undang-undang

Undang –Undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia

Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, mendefinisikan pelayanan umum

Kepmenpan No. 81 Tahun 1995 kriteria pelayanan publik yang baik dilihat dari indikator-indikatornya.

Lembaga Admintrasi Negara (LAN) (1998)

C. Rujukan Elektronik

http://www.posindonesia.co.id/

http://id.wikipedia.org/wiki/Pos_Indonesia

http://www.krtutorplus.com/2009/03/apa-yang-dimaksud-westernunion.html

http://ardi-lamadi.blogspot.com/2012/08/kirim-uang-di-kantor-pos-saja.html

http://e-journal.uajy.ac.id/1633/2/1HK09753.pdf

http://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/09/teori-kualitas-pelayanan.html

http://kuliahitukeren.blogspot.com/2011/10/pengertian-pelayanan-publik.html

http://elib.unikom.ac.id/index.php