DAFTAR PUSTAKA

Jefkins, Frank. 1992.”Public Relations ”.Jakarta .Erlangga.

Kriyantono, Rachmat.”Teknik Produksi Media Public Relation dan Publisitas Korporat”. Jakarta .PT. Fajar Interpratama Offset.

Ruslan, Rosady. 2003.”Metode Penelitian PR dan Komunikasi”. Jakarta .PT. Raja Grafindo Persada.

Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2003.”Dasar-Dasar Publik Relation” Bandung .Remaja Rosdakarya.

Sumber lain :

Arsip PT.Pos Indonesia 2012

Pos Indonesia. 2012. *Struktur Organisasi*. http://www.posindonesia.co.id /index.php/profil-perusahaan/organisasi/struktur-organisasi di unduh 16 november 2012/ 20.10 wib

Prakosa, Adi. 2007. *Pengertian Komunikasi Antarpribadi.* http://adiprakosa. blogspot.com/2007/12/pengertian-komunikasi-antarpribadi.html di unduh 17 November 2012

Wirtz. 2004. *Pengertian dan Definisi Costumer Service*. http://carapedia.com/ pengertian_definisi_service_info2099.html di unduh 16 November 2012