

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mileinium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, C and Wirtz, J. 2004. “*Services Marketing*”, Fifth Edition, Prentice Hall, New Jersey
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa* Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Mallat, N., Rossi, M. and Tuunainen, V.K. (2004) *Mobile Banking Services*. Communications of the ACM, 47, 42-46.
<http://dx.doi.org/10.1145/986213.986236>.
- Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta 2008
- Raditya, Iswara N. 2019. “Sejarah PT Pos Indonesia: Dari Zaman VOC Hingga Jadi BUMN”, <https://tirto.id/sejarah-pt-pos-indonesia-dari-zaman-voc-hingga-jadi-bumn-dfSA> diakses pada hari Selasa tanggal 1 Desember 2020 pukul 08.00
- “Sejarah Pos”, <https://www.posindonesia.co.id/id/content/12> diakses pada hari Rabu 2 Desember 2020 pukul 19.00
- Sinambela, Lijan poltak, 2008. “*Reformasi pelayanan Publik*”, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, (2004), *Strategi pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yusi, M. Syahirman & Umi Idris, 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Indonesia: Citra Books Indonesia.
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.