

DAFTAR PUSTAKA

- Data Presentase Kepuasan Pelanggan pada PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh 2017 - 2021.* (2021). Payakumbuh: PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh.
- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, S. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fitria Halim, d. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa. Cetakan ke 1*. Yayasan Kita Menulis.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus - Kasus Pilihan. Buku 1. Cetakan ke 2*. Yogyakarta: CAPS.
- Kotler, A. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. A. (2016). *Prinseples of Marketing. Edisi 16*. London: Pearson.
- Kotler, P. d. (2018). *Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition*. Pearson.
- Lovelock, C. d. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa. Cetakan II*. Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robinson Richard B. Jr, P. J. (2013). *Manajemen Strategis 10*. Jakarta: Salemba Empat.
- Salamadian. (2017). *Struktur Organisasi: Pengertian, Bagan, Fungsi, dan Tugasnya. Diakses pada 28 Januari 2022. Dari <https://salamudin.com>*.
- Tjiptono. (2019). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran. Edisi IV*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Yunus, E. (2016). *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Zainurossalima Saida. (2020). *Manajemen Pemasaran. Cetakan Ke 1*. Nusa Tenggara Barat: FP Aswaja.