

DAFTAR PUSTAKA

- Charles, S. 2018. *Investasi Pos indonesia Untuk Infrastruktur Teknologi*. Diakses pada 6 Juni 2020. Dari <https://swa.co.id/swa/trends/pos-indonesia-investasi-untuk-infrastruktur-teknologi>.
- Fandy, T. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4, Yogyakarta: Andi
- Gronroos, C. 2016. *Service Management and Marketing. A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: John Wiley and Sons, Ltd.
- Handoyo, A. 2017. *Investasi Pos indonesia Untuk Infrastruktur Teknologi*. Diakses pada 6 Juni 2020. Dari <https://swa.co.id/swa/trends/pos-indonesia-investasi-untuk-infrastruktur-teknologi>.
- Indrawati. 2015. *Penerapan Promosi Produk Pos Express*. digilib.uns.ac.id <https://www.google.com/url?2FPenerapan-Bauran-Promosi-Produk-Pos-Express-Surakarta%20abstrak.pdf&usq>. Diakses pada 2 Maret 2020.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 12 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan Kevin, L.K. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition, Pearson Education, Inc
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2018. *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2016. *Principles of marketing*. 16 edition, London: Pearson.
- Lovelock, C.H. dan Wright L. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Cetakan II. Indeks.
- Lupiyoadi. R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi. R. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manullang. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*. Gadjah Mada University Press. P.O.BOX 14, Yogyakarta: Bulaksumur
- Media Indonesia. 2019. *Pos Indonesia Luncurkan Layanan Q9 Sameday Service*. Diakses pada 15 Mei 2020. Dari <https://mediaindonesia.com/read/detail/259200-pos-indonesia-luncurkan-layanan-sameday-service-q9>.
- Media Indonesia. 2019. *Sejumlah Layanan Q9 Yang Baru Diluncurkan PT Pos Indonesia*. Diakses pada 23 Maret 2021. Dari <https://mediaindonesia.com/ekonomi/262480/sejumlah-layanan-q9-yang-baru-diluncurkan-pt-pos-indonesia>.

- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nirwan. S. 2020. *Optimasi Pengiriman Q9 Sameday Service di Postal Processing*. Diakses pada 20 Februari 2020. Dari ejurnal.poltekpos.ac.id
- Nurfiana. Y. 2016. *Upaya PT. Pos Indonesia (Persero) dalam Penyelesaian Keluhan Konsumen*. <https://eprints.uny.ac.id/23621/1/Yeny%20Nurfiana%20Dewi%2008401244011.pdf> . Diakses pada 7 Juni 2020
- Pos Indonesia. 2019. *Perkembangan Informasi, Komunikasi dan Teknologi, Jejaring Pos Indonesia*. Diakses pada 7 juni 2020. Dari <https://www.google.com/urljurnal-p2kp.id>.
- Pos Indonesia. 2019. *Q9 Sameday Service*. Diakses pada 2 Maret 2020. Dari <https://www.posindonesia.co.id/id/>.
- Priansa. J.D. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Rusydi. 2017. *Customer Excellence*, Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Salamadian. 2017. *Struktur Organisasi: Pengertian, Bagan, Fungsi, dan Tugasnya*. Diakses pada tanggal 25 Januari 2021. Dari <https://salamudin.com>.
- Setijono. 2018. *Pos Indonesia Memiliki Infrastruktur Memadai dalam Pengiriman Barang*. 11 januari 2018, gilarsi Jakarta.
- Sumarni. D. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Syaodih. N. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Tjiptono, dan Greforius, C. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip,. Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. F. 2019. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2016. *Pemasaran Jasa, Karakteristik Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. 2018, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan,dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Wahyuningsih, S. 2013. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika* Vol. 3 No. 1 September 2013, Puslitbang PPI, Badan Litbang KemKominfo.
- Yunarto, H. 2016. *Business Concepts Implementation Series In Inventory Management*. Jakarta: Penerbit PT ElexMedia Komputindo.