

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Agus.Handoyo., (2017). *Investasi Pos indonesia Untuk Infrastruktur Teknologi*. Diakses pada 20 Januari 2021 pukul 13.00 WIB. Dari <https://swa.co.id/swa/trends/pos-indonesia-investasi-untuk-infrastruktur-teknologi>.
- Ahmad. Subhan., (2020). *Pos Indonesia: Qposin Aja!*. Diakses pada 29 Januari pukul 23.59 WIB. Dari <https://medium.com/misteri-kata/pos-indonesia-qposin-aja-20018f0ee88c>.
- Daryanto., (2011). *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Satu Nusa.
- Kotler, Keller., (2016). *Manajemen pemasaran*, Edisi 11, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., (2017). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip., (2017). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip & Armstrong, G., (2017). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller., (2016). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1 & 2, Jakarta: Prenhallindo.
- Lamb, Hair dan Mc Daniel., (2001). *Pemasaran*, Penerjemah David Octarevia, Edisi 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Media Indonesia., (2019). *Pos Indonesia Luncurkan Layanan Q9 Sameday Service*. Diakses pada 19 Januari 2021 pukul 13.00 WIB. Dari <https://mediaindonesia.com/read/detail/259200-pos-indonesia-luncurkan-layanan-sameday-service-q9>.
- Pos Indonesia., (2021). *Aplikasi Qposin Aja*. Diakses pada 29 Januari 2021 pukul 00.30 WIB. Dari <https://www.posindonesia.co.id/en/content/aplikasi-qposinaja>.
- 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>.
- Setiadi, N.J., (2003). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, Jakarta: Kencana.
- Setijono., (2018). *Pos Indonesia Memiliki Infrastruktur Memadai dalam Pengiriman Barang*. 11 januari 2018, gilarsi Jakarta.
- Sitorus.Charles., (2018). *Investasi Pos indonesia Untuk Infrastruktur Teknologi*. Diakses pada 20 Januari 2021 pukul 13.05 WIB. Dari <https://swa.co.id/swa/trends/pos-indonesia-investasi-untuk-infrastruktur-teknologi>.

Sudarminto., (2002). *Kiat Meningkatkan Naluri Menjual Jasa, Teori & Praktek*, Jakarta: Erlangga.

Sugiyono., (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Penerbit: Alfabeta Bandung.

Tjiptono, F & Gregorius, C.,(2004). *Service, Quality Satisfication*, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono., (2008). *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi.

Umar, H., (2003). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Wahyuningsih, S., (2013).*Jurnal Penelitian Pos dan Informatika* Vol. 3 No. 1 September 2013, Puslitbang PPI, Badan Litbang KemKominfo.

Yazid., (2008). *Pemasaran Jasa*. Edisi ke 2, Yogyakarta: Ekonosia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

