

DAFTAR PUSTAKA

- Dewan Komisaris dan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO). 2014. Pedoman Etika Bisnis dan Tata Perilaku Insan Pos Indonesia. Pos Indonesia: Bandung.
- Lovelock, Cristoper. 2002. *Service Marketing and management. Edisi 2.* Prentice Hall: New York.
- Lubis, K. Suhrawardi . 2014. Etika Profesi Hukum, Edisi Keenam, Sinar Grafika : Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta.
- Poerwadarminta, WJS. 1982. Kamus Besar Bahasa Indonesia: PN Balai Pustaka: PT. Dian Tujuhbelas: Jakarta.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Rohman, Ahmad, DKK. 2010 Reformasi Pelayanan Publik, Averroes Press: Malang.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

