

## DAFTAR RUJUKAN

- Aini, Kamilia Tsana .Kinerja PT.Pos Indonesia, Jurnal Universitas Riau, Vol. 4, No. 2 , Oktober 2017.
- Ananta B, Firman. Manajer Pelayanan dan Penjualan 2, Kantor Pos Cabang Watampone, Sulsel, wawancara oleh penulis di Kantor Pos Cabang Watampone Tanggal 20 September 2019.
- Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief, *Terampil Mengolah Data Kualitatif dengan Nvivo Ed. 1* .Cet. I; Jakarta: Kencana, 2010.
- Azis, Asriel.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen,Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta, 2016.
- Bungin, Burhan.*Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Cet. 8; Jakarta: Kencana, 2014.
- Faisal, Sanapiah *Format-Format Penelitian Sosial*, Rajawali Press, Jakarta, 1992.
- Kasmir. *Kewirausahaan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Koentjaningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: PT Gramedia PustakaUtama, 1993.
- Lamb Hair Mc Daniel, *Pemasaran*, 2001.
- Machfodz, Mahmud. *Pengantar Bisnis Modern*,Yogyakarta : CV.Andi Ofset,2007.
- Mahsyur, A. Pegawai PT. Pos Indonesia Cabang Watampone, sulsel, Wawancara oleh penulis, 3 Januari 2019.
- Marni, Konsumen Kantor Pos Cabang Watampone, Sulsel, wawancara oleh penulis Tanggal 20 September 2019.
- Marwan, Asri *Marketing*, Yogyakarta: UPP-AMP YKPN.1991.
- Meleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2007.
- Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif* ,Yogyakarta : Rakesarasin, 1996.
- Nasution, S. *Metode Research*. Cet. III; Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Oktavia, Vera.Kualitas Pelayanan Di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang, Skripsi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, 2016.

- Renal. Petugas Pengantaran Paket, Kantor Pos Cabang Watampone, Sulsel, wawancara oleh penulis di Kantor Pos Cabang Watampone Tanggal 23 September 2019.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Cet. I; Bandung: CV.Alfa Betha, 1999.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA. 2012.
- Sundjaya, Mashluchi. Sistem Pengolahan Dan Pendistribusian Paket Pos Di Bagian Paket Kantor Pos Solo 57100, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2012.
- Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Cet. I; Yogyakarta: UII Press, 2005.
- Swastha, Basu. Manajemen Penjualan, Yogyakarta:BPFE,Ed 3.1998.
- Syamsuddien, Ali Muhammad. Inovasi Layanan PT Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global”,(Jurnal).
- Titissari, Ayu. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. POS INDONESIA (PERSERO), Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2017.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran, Edisi 3*, Yogyakarta: Andi, 2008.
- Winardi, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta:1986.