

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Ali. (2009). *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya Dengan SPSS dan Exel*. Kediri : IAIT Press.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian*. Edisi Revisi V. Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- A. S. Moenir. (1983). *Pendekatan manusiawi dan organisasi terhadap pembinaan kepegawaian*. Gunung Agung.
- Asiyah, Siti Nur, dkk. (2011). *Buku Pedoman Penulisan Proposal Skripsi, Skripsidan Artikel*. Surabaya: Program Studi Psikologi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.
- Azwar, Saifuddin. (2004). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Badan Pelayanan Statistik. Pos dan Telekomunikasi: Surat Pos Dalam dan Luar negeri 2010. *Diakses dari <http://jatim.bps.go.id/index.php/pelayanan-statistik/subyek-statistik-jatim/statistik-kabkota-komunikasi>*, Pada 17 Juli 2012, jam 11.50.
- Dauhan, Rudy., & Kanaidi. (2011). *Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Jasa, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Perilaku Minat Pembelian Konsumen Pos Ekspres di PT Pos Indonesia Wilayah Bandung*. *Jurnal ProMark*, 2 (1), 39-56.
- Detik (online).Pengguna Internet Indonesia. *Diakses dari <http://inet.detik.com/read/2010/06/09/121652/1374756/398/pengguna-internet-indonesia-capai-45-juta>*, Pada tanggal 17 Juli 2012, jam 12.00.
- Didik. (2010). Jumlah Pemakai Handphon di Indonesia. *Diakses dari <http://www.harianberita.com/jumlah-pemakai-handphone-di-indonesia.html>*, Pada 17 Juli 2012, jam 12.05.
- Enggel, Blackwell, Miniard. (1994). *Prilaku Konsumen (terjemahan)*. Edisi Enam. Jilid Pertama. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Fitriadi, Agus. (2003). Analisis beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan dalam pembelian pada UD Microcom di Banjarmasin, *Sripksi*. Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

- Indria, Karina & Ayu Dwi Nindyati. (2007). Kajian Konformitas dan Kreativitas Affective Remaja. *Jurnal Provitae*, 3 (1), 85-108.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong. (2000). *Principles of marketing, Volume 1*. English : Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran (terjemahan)*. Edisi Millenium, jilid 1. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Lamb, Hair, Mc Daniel. (2001). *Pemasaran (terjemahan)*. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid Pertama. Jakarta : Salemba empat.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa. Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba.
- Musanto, Trisno. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 6 (2), 123-136.
- Panduan Praktis *Marketing Communications* PT. Pos Indonesia. 2010. Hal. 1.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1994). Reassessment of Expectations: a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research, *Journal of Marketing*, Vol. 58 (January).
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : THE TREE PRESS.
- Parasuraman, A, Zeithaml, Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, p. 41 – 50.
- Peter, J. Paul & Jr. James H. Donnelly. (2007). *Marketing Management: Knowledge and Skill*. New York: McGraw-Hill.
- Santoso, Singgih. (2004). *Latihan SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Stanton, William J. (1996). *Prinsip Pemasaran (terjemahan)*. Edisi 7, jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke 5. Bandung: CV. ALFABETA.

- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Marketing Scales*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
- Yogi, Fitriani. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Paket Pos Divisi Bisnis Logistik Pt. Pos Indonesia (Persero) Surakarta. *Skripsi*: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yulianti, Fadma., & Kurniawan, Indra Noor Fajri. (2011). Pengaruh Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Banjarmasin. *Jurnal Spread*, 1 (1), 23-35.
- Wahyuningsih, Sri. (2008). Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Layanan Pos Survei Terhadap Konsumen Remaja Di Bandung Dan Yogyakarta. *Diakses dari [http://www.google.co.id/.....](http://www.google.co.id/)*, pada 1 Desember 2011, jam 19.20.
- www.artikata.com
- Zeithaml, Valirie A., & Mary Jo. (2003). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw-Hill Companies.