

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, Leonard L., and A. Parasuraman, **Marketing Services : Competing Through Quality**, New York: the Free Press, 1991.
- Buchari Alma, (2004), **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Bandung, Alfabeta.
- _____, (2004), **Kewirausahaan Edisi Revisi**, Bandung, Alfabeta.
- Cravens W. David, (2000), **Pemasaran Strategis (Jilid 1 dan 2)**, Jakarta, Erlangga.
- Engel, James F., et al., (1994), **Perilaku Konsumen (Jilid 1 & 2)**, Jakarta, Binarupa Aksara.
- Fandy Tjiptono, (2002), **Strategi Pemasaran**, Yogyakarta, Andi
- Harun Al Rasyid, (1994), **Teknik Penarikan Sample dan Pengukuran Skala**, Bandung, Pasca Sarjana UNPAD
- Hermawan Kertajaya, Yuswohady, Taufik (1999), **The Network Company: Transformasi Pos Indonesia Menuju Perusahaan Kelas Dunia**, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Jenu Wijaya Tandjung, (2004), **Marketing Management (Pendekatan pada Nilai-nilai Pelanggan)**, Bandung, Bayumedia
- Kotler & Amstrong, (2006), **Principles of Marketing**, New Jersey, Pearson International Edition
- Kotler & Keller, (2006), **Marketing Management**, New Jersey, Pearson International Edition
- Kotler, Philip, (2003), Terjemahan Benyamin Molan (2005), **Manajemen Pemasaran (Edisi Kesebelas Jilid 1)**, Jakarta, PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- _____, (2003), Terjemahan Benyamin Molan (2005), **Manajemen Pemasaran (Edisi Kesebelas Jilid 2)**, Jakarta, PT. Indeks Kelompok Gramedia.

- Kotler, Philip., Teddy., Gary Armstrong, **Marketing : An Introduction** , Second Ed. New Jersey: Prentice-Hall, 1993.
- Lovelock, Christopher H., **Services Marketing : Text, Cases, and Reading**, New Jersey: Prentice-Hall, 1984.
- Moch. Ali, (1985), **Penelitian Pendidikan, Prosedur, dan Strategi**, Bandung, Angkasa.
- Moh. Nasir, (2003), **Metode Penelitian**, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Mowen C. John & Minor Michael, (2002), Alih Bahasa Lina Salim, **Perilaku Konsumen**, Bandung, Erlangga.
- Nugroho J. Setiadi, (2003), **Perilaku Konsumen**, Jakarta, Prenada
- Paul Peter & Jerry C. Olson, (2000), Alih Bahasa Damos Sihombing, **Consumer Behavior (Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran) Jilid 1&2**, Jakarta, Erlangga.
- Pos Indonesia. **Menjangkau Masyarakat Terjauh**, Bandung 1995.
- _____. **Panduan Pelaksanaan Tugas Para Pegawai**, Bandung 1995.
- _____. **Petunjuk Pelaksanaan SIM-WESPOS**
- _____. **Petunjuk Pelaksanaan Layanan Penerimaan Setoran Pembayaran Pajak Melalui Sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) Secara on-line**. Pos Indonesia, 2002
- _____. **Instruksi Kerja Surat Pos Kilat Khusus**, 2003
- Stanton, William J., **Fundamentals of Marketing**, 9th ed. Mc. Graw Hill, 1991.
- Riduwan, (2005), **Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula**, Bandung, Alfabeta.
- _____, (2003), **Dasar-Dasar Statistika**, Bandung, Alfabeta.
- Schiffman, Leon G. Kanuk, Leslie Lazer, (1994), **Consumer Behaviour**, New Jersey, Prenhallindo
- Suharsimi Arikunto, (2002), **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**, Jakarta, Rineka Cipta.

Sugiyono, (2005), **Metode Penelitian Administratif**, Bandung, Alfabeta

Sutisna, (2002), **Perilaku Konsumen**, Bandung, Rosda Karya

Yogi Ahmad H, (2001), **Hubungan antara Program Bauran Pemasaran Jasa Dengan Kepuasan Pelanggan Bisnis pada PT. Pos Indonesia (Persero) Unit Usaha Divisi Paket Pos Kelas II Bandung**, Skripsi Sarjana Pendidikan FPIPS UPI, UPI Bandung: tidak diterbitkan.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Berry, **Delivering Quality Services : Balancing, Customer Perceptions and Expectations**, New York: The Free Press, 1990.

Zeithaml, Valerie A. And Mary Jo Bitner. **Service Marketing: Interrating Customer Focus Across The Firm**. McGraw-Hill, 2003.

