

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu Sinn, Ahmad Ibrahim. *Manajemen Syariah-Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Arifin, Imran. *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan*. Malang: Kalimasada, 1996.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.
- Bastiar, Zein. "Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan". *Manajerial*, (Januari, 2010), Vol. 8 No. 16: 55.
- Dokumentasi Arsip PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri.
- Hadijah, Siti. "Perbedaan Jasa Pengiriman Pos Indonesia, JNE, Tiki, Fedex, dan Online. *Cermati.com* (online), 2016, (<https://www.cermati.com/artikel/perbedaan-jasa-pengiriman-pos-indonesia-jne-tiki-fedex-dan-online>, diakses tanggal 10 Oktober 2017).
- Hafidhuddin, Didin dan Hendri Tanjung. *Manajemen Syariah dalam Praktek*. Jakarta: Gema Insani Press, 2003.
- Hasibuan, Malayu. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT.Bumi Aksara, 2005.
- Hasil Wawancara Heri, Manajemen SDM PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri, pada tanggal 31 Agustus 2018.
- Indrawan, Rully. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Refika Aditama, 2014.
- Kamaludin, Undang A. dan Muhammad Alfian. *Etika Manajemen Islam*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2010.
- Kartajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula. *Syariah Marketing*. Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- Majid, Suharto Abdul. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT RajaGrafindoPersada, 2009.
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press, 1992.

- Muhajir, Noer. *Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sakarin, 1996.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: STIM TKPN, 2001.
- Muhammad. *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kualitatif*. Yogyakarta: UPFE-UMY, 2003.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandar Lampung: Citra Aditya Bakti, 2013.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara, 2006.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.
- Nurbuko, Cholid dan Ahmad, Abu. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yuliaty. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung”. *DeReMa Jurnal Manajemen*, (September, 2016), Vol. 11 No. 2: 266-267.
- Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo, 2007.
- Sumadi. “Peran Manajemen Syariah Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Di Kota Surakarta”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, (2017), Vol. 03 No. 2: 112.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi, 2008.
- , *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi, 2012.
- , *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima edisi 2*. Yogyakarta: Andi, 2012.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi, 2011.

Umar, Husein. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.

“Geografi”, *Kota Kediri*.

<https://www.kedirikota.go.id/read/Profil/10/1/32/Geografi.html>, diakses tanggal 30 Oktober 2018.

“PT Pos Indonesia (Persero)”. *Pos Indonesia*, (<http://www.posindonesia.co.id/index.php/pos-indonesia/>, diakses tanggal 4 September 2018).

“Pos Indonesia”. *Wikipedia*, [https://id.wikipedia.org/wiki/Pos\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Pos_Indonesia), diakses tanggal 30 Oktober 2018.

“Sekilas PT Pos Indonesia (Persero)”. *Sub Portal BUMN*, (<http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/>, diakses tanggal 4 September 2018).

“Visi, Misi, Tagline, Kredo Pos Indonesia”. *Pos Indonesia*, <http://www.posindonesia.co.id/index.php/visi-misi-dan-motto/>, diakses tanggal 30 Oktober 2018.