

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2015). *Saran Untuk PT. POS Indonesia*. Diambil kembali dari Laporan: <https://www.lapor.go.id/pengaduan/1359772/saran-untuk-pt.-pos-indonesia.html>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, S. (2000). WebQual: An Exploration of Web-site Quality. *ResearchGate*.
- Cekresi. (2015). *Info*. Diambil kembali dari Cekresi: <http://www.cekresi.com/>
- Gournaris, S. (2008). An Examination Of The Effect Of Service Quality And Satisfaction On Customers Behavioral Intentions In E-Shopping. *Journal of Service Marketing*. Emerald
- Heizer, J., & Render, B. (2009). *Manajemen Operasi Buku 1 -9/E*. Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hsu, C. (2012). The Impact of Website Quality On Customer Satisfaction. *Information System E-Business Management*.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis : Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Ishak, A. (2010). *Manajemen Operasi*. Yogya: Graha Ilmu.
- Kosasih, S. (2009). *Manajemen Operasi: Bagian Pertama*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 -13/E*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management -14/E*. Harlow: Pearson Education.
- Kuncoro, M. (2011). *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2012). *E-Commerce 2012: Business, Technology, Society - 8/E*. Harlow: Pearson Education.
- Layanan Pos*. (2015, Desember). Retrieved from Laporan (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat ): <https://www.lapor.go.id/>
- Loiacono, E. (2007). WebQual: An Instrument for Customer Evaluation of Web Sites. *International Journal of Electronic Commerce*.
- Lutfi. (2015, March 18). Diambil kembali dari Marketing.co.id: <http://www.marketing.co.id/potensi-bisnis-logistik-indonesia-2015/>
- Lutfi. (2015). *Potensi Bisnis Logistik Indonesia 2015*. Diambil kembali dari Marketing: <http://www.marketing.co.id/potensi-bisnis-logistik-indonesia-2015/>
- Martono, N. (2015). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Mulyanto, A. (2009). *Sistem Informasi: Konsep & Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Olavia, L. (2015, January 27). Diambil kembali dari BeritaSatu.com: <http://www.beritasatu.com/ekonomi/243993-tahun-ini-pasar-logistik-bisa-tembus-rp-2100-triliun.html>
- Pos Indonesia. (2014). *Download Annual Report*. Diambil kembali dari Pos Inonesia: [www.posindonesia.co.id/index.php/download](http://www.posindonesia.co.id/index.php/download)
- Pos Indonesia. (2015). *Produk Pos Indonesia*. Diambil kembali dari Pos Indonesia: <http://www.posindonesia.co.id/index.php/produk>
- Pos Indonesia. (2015). *Sejarah Pos*. Diambil kembali dari Pos Indonesia: [www.posindonesia.co.id/index.php/profil-perusahaan/sejarah-pos](http://www.posindonesia.co.id/index.php/profil-perusahaan/sejarah-pos)
- Priyatno, D. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratnasari, R. T., & Aksa, M. H. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ratomo, U. T. (2013). *Masyarakat Ekonomi ASEAN di Depan Mata*. Diambil kembali dari Antaranews: <http://www.antaranews.com/berita/391103/masyarakat-ekonomi-asean-di-depan-mata>
- Riduwan. (2009). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: 2009.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Scroeder, R. G. (2000). *Management Operasi: Pengambilan Keputusan Dalam Fungsi Operasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach -5/E*. Chishes: John Wiley & Sons.
- Shrivastava, P. (2012). User Perception of Web-Site Quality for Banks in Oman. *International Journal of Computer Science And Technology*.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Soegijanto, T. (2015). *Pasar Logistik Nasional Menyamai APBN 2015*. Diambil kembali dari Kurir: <http://www.kurir.web.id/2015/03/pasar-logistik-nasional-menyamai-apbn.html>
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata. (2006). *Metode Penelitian*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sukmadinata, N. S. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sumbogo, R. (2015). *Keluhan untuk Customer Service PT Pos Indonesia*. Diambil kembali dari Lapor: <https://www.lapor.go.id/pengaduan/1363969/layanan-pos/keluhan-untuk-customer-service-pt-pos-indonesia.html>

- Taniredja, T., & Mustafidah, H. (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Tarigan, J. (2008). User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Surabaya: The Institute of Research & Community Outreach - Petra Christian University
- Top Brand. (2015). *Top Brand Index 2015 Fase 2*. Diambil kembali dari Top Brand: [http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top\\_brand\\_index\\_2015\\_fase\\_2](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2015_fase_2)
- Torang, S. (2013). *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya dan Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfa Beta.
- Utami. (2009). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi di Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 33-44.
- WebQual. (2005). [www.webqual.co.uk](http://www.webqual.co.uk)
- WebQual. (2005). WebQual Instrument. [online]. <http://www.webqual.co.uk/instrument.html>