



DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, Lina. *Service Excellence*. Bandung: Alfabeta. 2008.
- Efendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya. 2002.
- Jefkins, Frank. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga. 2004.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2005.
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana. 2008.
- Lupioyadi dan Hamdani. *Manajemen pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks. 2008.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2000.
- Moore, Frazier. *Hubungan Masyarakat*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2000.
- _____. *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2000.
- Morrisan. *Manajemen Public Relations, Strategi Humas Profesional*. Jakarta: Prenada Media Group. 2008.
- Riduwan dan Sunarto. *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta. 2009.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Humas dan Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2007.
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2006.
- Supriyanto. *Manajemen Pemerintahan*. Tangerang: Media Brilian. 2009.
- Sutedja. *Layanan Konsumen*. Jakarta: PT Grasindo. 2007.
- Sutopo dan Adi. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2003.
- Tjiptono, Fandy. *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset. 2007.
- _____. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi. 2000.
- _____. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi. 2004.
- Widjaja. *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara. 2002.



Website :

<http://www.posindonesia.co.id/index.php/profil-perusahaan/sejarah-pos> diakses pada (11 November 2017).

https://id.wikipedia.org/wiki/Pos_Indonesia diakses pada (20 November 2017).

Referensi :

- A. Andhita Sari, “Strategi Komunikasi *Customer Relations* dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel Novotel Solo”, *Skripsi Program SI Universitas Sebelas Maret Surakarta* (2009).
- Ellin Muharifa, “Pengaruh Pelayanan *Customer Service* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Riau Daratan Terhadap Kepuasan Pelanggan Flexi”, *Skripsi Program SI Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau* (2012).
- Iin Nur Yurinda, “Pengaruh Program *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Loyalitas Pelangan Pada PT XYZ”, *Jurnal program studi Manajemen Vol 3, No 03* (2015).
- Muchlish, “Strategi *Customer Relations* Dalam Memberikan Kepuasan Pelanggan di PT. Panen Lestari Internusa”, *Skripsi Program SI Universitas Mercu Buana Jakarta* (2007).
- Novri Randi, “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada PT. BNI Syariah Cabang Pekanbaru”. *Program SI Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau* (2014).
- Nungky Hapsari Widyastuti, “Kualitas *Customer Relations* PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Daerah Istimewa Yogyakarta”, *Jurnal program studi Ilmu Adrministrasi Bisnis Vol. 6 No. 2* (April 2014).
- Risma Dian Atika, “Strategi *Customer Relations* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hotel dyan Graha Pekanbaru”, *Jurnal program studi Ilmu Komunikasi Vol. 1 No. 1* (Februari 2014).
- Supriandi, “Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BRI cabang Bagansiapi-Api Kecamatan Bangko kabupaten Rokan Hilir”, *Skripsi Program S1 Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau* (2014).

Tanjungsewu Paribhasagita dan Lisnawati, “Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Asuransi Jiwa Prudentual Cabang Kota Bandung)”, *Jurnal program studi Pendidikan Manajemen Bisnis Vol. 2 No. 1* (April 2015).

Wita Elvirani Sinulingga, “Pengaruh *Customer Relations* terhadap Loyalitas Konsumen studi pada konsumen pengiriman paket PT. Pos Indonesia cabang Jatinegara”, *Jurnal program studi Ilmu Komunikasi Vol. 2 No. 1* (2012).