



## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2007. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Reneka Cipta.
- Lovelock, Christoper. (2010), *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, H.A.S. (2006), *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono. (2012), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu kencana. 2008. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ttjiptono, Fandy. (2012), *Service Management*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Ttjiptono, Fandy. (2008), *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andy Offest.
- Yamit, Zulian.2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama,cetakan keempat, Ekonisia, Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

### 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Internet

<http://intisari-online.com/read-persyaratan-menjadi-agen-pos>

[http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/file\\_skripsi/Isi\\_cover\\_750869528475.pdf](http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/file_skripsi/Isi_cover_750869528475.pdf)

<http://pbstrans.blogspot.com/2012/05/jasa-ekspedisi>

<http://www.posindonesia.co.id> atau [www.bisnis.bisnis2000.com](http://www.bisnis.bisnis2000.com)

### 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU