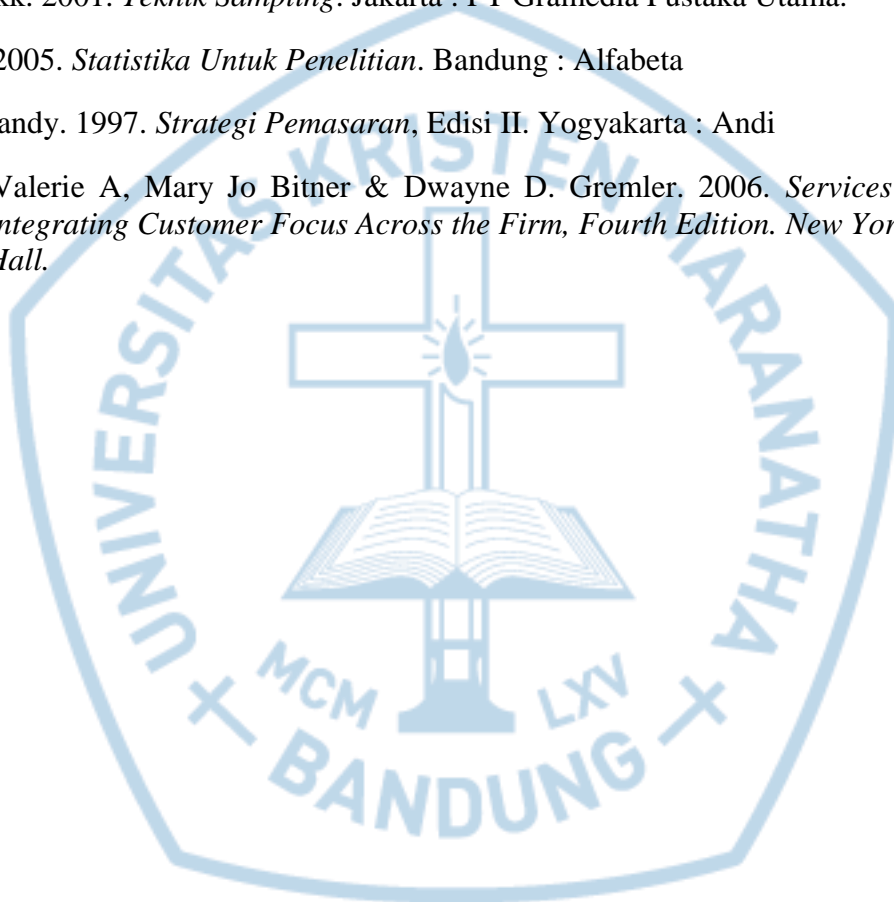


## DAFTAR PUSTAKA

- Friedenberg, Lisa, 1995. *Psychological Testing: Design, Analysis and Use*. Boston : Allyn & Bacon.
- Guilford, J.P 1956. *Fundamental Statistic in Psychology And Education* . New York : McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. New Jersey. Pearson Education, Inc.
- Kumar, Ranjit. 1999. *Research Metodology*. New Delhi. Greenter Kailash
- Sugiarto, dkk. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2005. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi II. Yogyakarta : Andi
- Zeithaml, Valerie A, Mary Jo Bitner & Dwayne D. Gremler. 2006. *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm, Fourth Edition*. New York : McGraw-Hall.



## DAFTAR RUJUKAN

2015. *Panduan Penulisan Skripsi Sarjana. Bandung* : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- Elizabeth (2011) *Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Toko Model "X" Cirebon*, Universitas Kristen Maranatha.
- Kennaldy (2011) *Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Jasa Pada Tamu "Lembang Asri Resort" Bandung*. Universitas Kristen Maranatha.
- Liliant (2012) *Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas "X" terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSGM "X" Bandung*. Universitas Kristen Maranatha.
- Yolanda Cyeria ( 2015) *Dampak Penggunaan Gadget* (<http://mudaindonesia.com/dampak-penggunaan-gadget/> diakses pada tanggal 4 April 2016)
- Fathoni Ahmad (2016). Pengertian fungsi sejarah surat. Melalui (<http://www.zonasiswa.com/2013/12/surat-pengertian-fungsi-sejarah.html> diakses pada tanggal 4 april 2016)
- Pos Indonesia (2016). Melalui (<http://www.posindonesia.co.id/index.php/profil-perusahaan/sejarah-pos> diakses pada tanggal 4 April 2016)
- (<http://www.bumn.go.id/posindonesia/berita/36/Sudah.268.Tahun.Layanan.Pos.di.Nusantara.Pos.Indonesia.Terus.Bergerak.Maju.Melakukan.Inovasi> diakses pada tanggal 4 April 2016)
- Tempo.Co (2016) (<https://nasional.tempo.co/read/news/2013/01/06/058452344/plazapos-com-bisa-diakses-orang-buta-huruf> diakses pada tanggal 5 April 2016)
- Tempo.Co (2016) (<https://www.tempo.co/topik/lembaga/410/pt-pos-indonesia> diakses pada tanggal 5 April 2016)