

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman, Oemi. 1990. *Dasar-dasar Public Relation*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Abdurrahmat Fathoni.2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Rineka Cipta.
- Aditya Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Alamsyah, D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Ali, Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi dari pemikiran paradigmatic menuju redefinisi*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Ali, Faried. 2013. *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Alun Jones Q.C., 1995, Jones On Extradition, First Edition, Sweet & Maxwell, Inggris.
- Andry Hendry & Yussa Tarmizi. 2015. *Perilaku Etika Administrasi Publik*. Riau: Marpoyan Tujuh.
- Angelo, Robert. 2000. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Follet, Mary Parker. (2008) *Defenition of Management*  
<http://www.blog.re.or.id/defenisi-manajemen.htm> (diakses tanggal 19 November Desember 2017)
- George. R. Terry. 2012. *Asas-asas Manajemen*. Cetakan tujuh. Bandung: PT. Alumni.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

- Hasibuan, Malayu S.P, 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah, Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Bandar Maju.
- Ike, Rachmawati Kusdyah. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Adni Indrapura.
- Indrastuti, Sri 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Stratejik*. Pekanbaru, UR Press.
- Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, alih bahasa Hendra Teguh, SE, AK, dan Ronny A. Rusli, SE, AK, edisi ke-9 jilid 2*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Erni. 2008. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- Meyer, LD., and Harmon, W.C. 1984. Susceptibility of agricultural soils to interill erosion. *Soil. Sci. Soc. Am. J.* 8(1):152-157.
- Moenir, H. A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara.
- R. Terry, George. 1977. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- R. Terry, George. 2012. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rachmawati, ike kusdyah. 2007, *manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta, Bumi Aksara
- Saefullah, 2007. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD
- Sedarmayanti. 2000. *Tata Kerja Dan Produktivitas Kerja (Suatu Tinjauan dari Aspek Ergonomo Atau Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerja)*, Bandung : CV.Mandar Maju.
- Sedarmayanti.2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.

Siagian, Sondang P. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Bina Aksara

Siagian, Sondang P. 2003. *Teori & Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Siagian, Sondang P. 2008. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siagian, Sondang P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.

Siswanto. 2013. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad.

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta.

Sutarto. 2006. *Dasar- Dasar Kepemimpinan Administrasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Waldo, Dwight. 1991. *Pengantar Studi Public Administration*. Terjemahan Selamat W. Admosoedarmo. Cetakan keenam. Jakarta: Radar Jaya Offset.

White, Leonard D. 1958. *Introduction To The Study Of Public Administration*. Fourth Edition. The Mc Millan Co. New York.

Zulkifli, 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru: UIR Press.

Zulkifli, 2009. *Fungsi-fungsi Manajemen*. FISIPOL UIR Pekanbaru

#### **Dokumentasi :**

*Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, PT. Pos Indonesia (Persero).*

*Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos Indonesia.*

*Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969 Tentang Badan Usaha Milik Negara*

*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*

*Undang-undang No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.*

*Zulkifli, DKK. 2013. Buku Pedoman Penulisan. Pekanbaru : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau*