

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Agus, Dwiyanto. 2011. Manajemen Pelayanan Public. Yogyakarta: Gadjra Mada University Press
- Bungin Burhan, 2008 *penelitian Kualitatif*, Jakarta: kencana pranada media group.
- Baran J. Stanley, 2009 Introduction to Mass Communication Media Literacy and Culture, Edition. 5, New York: McGraw-Hill.
- Budyatna Muhammad dan Ganiem Leila Mona, 2011 *Teori Komunikasi Antarpribadi*, Cet. I, Edisi. I, Jakarta: Kencana,
- Cangara Hafied. 2006 *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada,
- Cangara Hafied, 2011 *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Cet. XII, Jakarta: PT.Raja Grafindo.
- Cangara Hafied 2005 *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Dey Ian, 1995 *Qualitative Data Analysis*, New York: RNY.
- Effendy Onong Uchjiyana, 1993 *Dinamika Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy Onong Uchjiyana, 2006, *Pengantar Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Effendy Onong Uchjiyana, 2005, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Bandung.
- Hardiansyah, 2015. *Komunikasi Pelayanan Public Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Hardiansyah, 2015. *Undang-Undang Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Liliweri Alo, 2009, *Dasar-dasar Komunikasi Antarbudaya*, Cet. IV, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Mulsyana Deddy, 2010 *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Cet. XIV, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Marhaeni Fajar, 2009 *Ilmu Komunikasi &Praktek*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moleong, 2002 *Metodologi Penelitian Kualitatif*,Bandung: Rosda Karya.
- Mukhtar, 2006 *metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*, Jakarta: GP Press Group, 2013.Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Purwasito Andrik, 2002 *Komunikasi Multikultral*, Surakarta: Muhammadiyah Universitas Press.
- Sugiyono, 2010 *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*,Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2012 *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: AlfaBeta.
- Suharsimi Arikanto, 2016, Definisi Subjek Penelitian
- Severin J. Werner dan Tankard W. Tankard, 2011 *Teori Komunikasi, Sejarah, Metode, dan Terapan di dalam Media Massa*, Cet. V, Edisi. V, Jakarta: Kencana.
- Sarwono Jonathan, 2006, *Definisi Kualitatif*
- Ujang Saefullah, 2007 *Kapita Selekta Komunikasi Pendekatan Budaya dan Agama Cet.I*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Wirianto, 2004 *Pengantar Ilmu Komunikai*, Jakarta: Gramedia.

**Jurnal:**

- Richa Dwi Farokha & Ahmad Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express di PT. Pos Indonesia. cabang Baratajaya Surabaya. Diakses pada tanggal 2 Januari 2020 pukul 06:20 WIB.
- Putri Sari Nova. 2018. Efektivitas Kounikasi Aplikasi Telegram Sebagai Media Informasi Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero). Pekan baru: Universitas Riau Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik. Diakses pada tanggal 7 Januari 2020 pukul 19:00 WIB.

Dwi Vintya Ramdhani. 2015. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Yogyakarta. Diakses pada tanggal 1 Januari 2020 Pukul 20:34 WIB.

<http://journal.binadarma.ac.id/index.php/journalisnovasi/article/view/666>

**Website:**

[http://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2c5&q=hardiansyah&btnq=#d=gs\\_qabs&u=%23p%3dvRY32WdHiMkj](http://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2c5&q=hardiansyah&btnq=#d=gs_qabs&u=%23p%3dvRY32WdHiMkj)  
diakses pada hari minggu tanggal 4 oktober 2010 pada pukul 17:13 .