

DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, A.T. (2008). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Lembaga Pendidikan "XYZ"*. Skripsi pada Fakultas Ekonomi Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Company Profile* PT KAI. (2012). *Company Profile* PT Kereta Api Indonesia (Persero) Tahun 2012. Jakarta : PT Kereta API (Persero)
- Effendy, O.U. (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- _____. (2005). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Foster, Timothy RV. (2001). *Manajemen Strategis Public Relations*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Frank, J. (2002). *Public Relations*. Jakarta : Erlangga.
- Gerson, R.F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Cetakan kedua, Jakarta: PPM.
- Herlambang, S. (2010). *Public Relations Ana Customer Service*. Yogyakarta : Gosyen
- Irawan, H. (2008). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Alex Komputindo.
- John, M.B. (2003). *Perencanaan Stratego Bagi Organisasi Sosial*. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Juliansyah, N. (2011). *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Kotler, Philip & Keller KL. Penerjemah: Bob Sabran. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Surabaya: Erlangga.
- Latifah, N.R.R. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Lasa Telkom Kandatel Yogyakarta*. Skripsi Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Liliweri, Alo. (1997). *Dasar-Dasar Komunikasi*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Lukman S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN. Press.

- Majid, A.S. (2009). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta : Rajawali Press.
- Maryana, R. (2012). *Hubungan Kualitas Pelayanan Customer Service On train Officer Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Wilis Bandung-Surabaya*. Unikom Bandung.
- Masri, H. (2002). *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia Daop IV Semarang)*. Tesis pada Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta PT Bumi Aksara.
- Oemi, Abdurrachman. (2001). *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- PT KAI. (2014). *Juklak Pelayanan Customer Service*. PT KAI (Persero) Indonesia Ralways
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Ratminto dan Atik S.W. (2005). *Manajemen Pelayananan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Riduwan. (2012). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung : Alfabeta, cv.
- Rosady, Ruslan. (2003). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2005). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- _____. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Yoeti, O.A. (1999). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Perca.
- Yudha, O.S. (2010). *Peningkatan Produktivitas Pelayanan Pelanggan Melalui Pendekatan Analisis Customer Value Dan Return On Investment PT. Kereta API (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya*. Teknik Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya