

DAFTAR PUSTAKA

- Anggita, R. A., (2017). *Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Stasiun Besar Semarang Tawang. Tugas Akhir*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Buku Panduan Pribadi milik PT. Kereta Api Indonesia (Persero)., (2015). *Syarat dan Tarif Angkutan Penumpang Kereta Api*. Bandung: PT Kereta Api Indonesia.
- Ibrahim., (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pontianak: Perpustakaan Nasional.
- Kasmir., (2017). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Putri, R., (2014). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Penumpang di Stasiun Besar Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero)., (2017). Situs Resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero). dari <https://kai.id/> diakses pada 15 Mei 2018
- Raco, J.R., (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Grasindo.
- Republik Indonesia., (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian, dari <https://dpr.go.id> diakses pada tanggal 15 Mei 2018
- Rusydi, M., (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sumbi, G. (2017). Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan di Stasiun Kutoarjo. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Utama, I Gusti Bagus Rai dan Ni Made Eka Mahadewi., (2012). *Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Yunita, D., (2017). Pengembangan Sistem Pelayanan Customer Service On Statio (CSOS) Solobalapan dalam Proses Pembatalan dan Pengembalian Refund Tiket. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.