

DAFTAR PUSTAKA

Arsya, D.P. 2016. “Analisis Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api di Stasiun. (Studi Kasus: Stasiun Yogyakarta, Yogyakarta)”. *Skripsi*. Universitas Gadjah Mada.

Biro Komunikasi dan Informasi Publik. 2015. “*Pengoperasian Kereta Api Harus Penuhi Standar Pelayanan Minimum*”. Biro Komunikasi dan Informasi Publik.

Dokumen Asosiasi Toilet Indonesia. 2007.

Hadipranata. 1980. *Tentang Pelayanan dan Melayani*.

<https://kai.id>

<https://kereta-api.info/sejarah-perkembangan-kereta-api-jaman-belanda-di-indonesia-3589.htm> Sejarah Perkembangan Kereta Api Jaman Belanda Di Indonesia

<https://kioslambang.wordpress.com/2011/10/26/arti-logo-pt-kereta-api-indonesia-baru/Arti> Logo PT Kereta Api Indonesia (baru)

<https://m.kontan.co.id/topik/kereta-api-indonesia>

<https://situsbudaya.id/sejarah-stasiun-kereta-api-yogyakarta/>

Kasmir. 2005. *Etika Costumer Service*. Raja Grafindo Persada. Jakarta

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero), No: KEP.U/HK.215/VII/1/KA-2012 tentang Peraturan Dinas 22 (PD 22) Jilid 1, 2012).

Kerangka Acuan Kerja. Kebersihan dan Keindahan (K2) Stasiun Tahun 2018.

[kip.keretaapi.co.id/Page/Profil%20perusahaan%PT%Kereta%20Api%20Indonesia%\(Persero\)/1](http://kip.keretaapi.co.id/Page/Profil%20perusahaan%PT%Kereta%20Api%20Indonesia%(Persero)/1)

Kotler, P. 1994. *Marketing Management: Analysisi, Planning, Implementation, Control*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Kotler, P dan Amstrong, N. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Loina, P. 2001. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Bandung: CV. Lalolo.

Mukti, U. P. 2014. "Upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum Terkait dengan Pelayanan Pengangkutan Orang". *Artikel Ilmiah*. Universitas Brawijaya Malang.

Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api tahun 2015, PM No.48.

Toilet-satisfaction.kai.id/chart

Zeitaml, V. A. dan Bitner, M. J. 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Second Edition*. New York: McGraw.