

DAFTAR PUSTAKA

- Alfin,dkk. 2008. Cara merancang Vending Machine Dengan Biaya Murah. *Penelitian*. Bandung: Institut Teknologi Bandung
- Candra, Bamega Aditya. 2013. Prosedur Pembelian Tiket Oleh Konsumen Pada PT Kereta Api (Persero) DAOP IV Semarang. *Tugas Akhir*. Semarang: Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro.
- Farida, dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Fasilitas Dan Petugas *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* Terhadap Kepuasan Konsumen PT KAI *Commuter* Jabodetabek Di Stasiun Pondok Cina. *Penelitian*. Jakarta: Jurusan Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Jakarta
- Mardismo, dkk. 2004. Eektivitas Peningkatan Mutu Perusahaan. Jakarta: Duta Wahana
- Pribadi, Anggun. 2017. System Ticketing Kereta di Stasiun Surabaya Gubeng. *Skripsi*. Surabaya: Fakultas Pariwisata Udayana
- PT Kereta Api Indonesia (Persero). 2017. *Visi, Misi dan Budaya Perusahaan*.
(<http://kip.keretaapi.co.id/page/Visi,%20Misi%20dan%20Budaya%20Perusahaan/18> diakses tanggal 20 April 2017).
- Rifai, Ahmad. 2014. *Transformasi Dan Makna Logo PT Kereta Api Indonesia*.
(<http://kereta-api.info/transformasi-dan-makna-logo-pt-kereta-apiindonesia-3493.htm> diakses tanggal 20 April 2018).
- Sharif, Nawas. 2017. Prosedur Pembelian Tiket Reduksi Kereta Api di Stasiun Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: Program Studi Diploma III Kepariwisataan Universitas gadjah Mada

Daftar Narasumber

1. Wahyu Seno Aji W	Jabatan	<i>Supervisor Komersial</i>
2. Endah D	Jabatan	<i>Supervisor Customer Care</i>
3. Suroto	Jabatan	Staf KSB
4. Rosyid Nuryadin	Jabatan	Staf KSB
5. Rofiq Maskur	Jabatan	Staf KSB
6. 20 Orang	Jabatan	Penumpang