

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, N. 2012. "Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan oleh Instalasi Pemasaran dan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Tahun 2012". *Skripsi*. Universitas Indonesia
- Auerbach, & Silverstein. 2017. Pengertian Metode Penelitian Kualitatif. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kemdikbud. 2019. Pengertian Stasiun. <https://kbbi.web.id/stasiun>, diakses pada 22 Februari 2019
- Basuki, I., & Setiadi, A. 2015. "Potensi Angkutan Umum Pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta". *Jurnal*. Universitas Lampung
- BBC. 2019. KRL terguling di Bogor. <https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-47512487>, diakses pada 25 April 2019
- Damanik, C. 2018. Longsor di Cijeruk Bogor. <https://regional.kompas.com/read/2018/02/05/18320001/longsor-di-cijeruk-bogor-rel-ka-sepanjang-40-meter-menggantung>, diakses pada 25 April 2019
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. 2007. Undang-undang Republik Indonesia No. 23, Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian. http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2007_23.pdf, diakses pada 15 Desember 2018
- Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta. 2016. *Executive Summary Analisa Pembelanjaan Wisatawan*. Yogyakarta: Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta. 2016. *Statistik Kepariwisataaan 2016*. Yogyakarta: Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta. 2017. *Statistik Kepariwisataaan 2017*. Yogyakarta: Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta. 2017. *Strategi Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Djaali., & Muljono, P. 2007. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Surjaatmadja, Surachman. 2009. Pelayanan Pelanggan (*Customer Service*). <https://www.yarsi.ac.id/web-directory/kolom-dosen/70-fakultas-ekonomi/215-pelayanan-pelanggan-customer-service.html>, diakses pada 14 Januari 2019



- Satar, Prapancha, Yuli. 2015. "Manajemen Komplain". *Jurnal*. Universitas Respati Indonesia
- Dimiyati, Johni, M. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Palikasinya Pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Fajria, N. 2014. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kentucky Fried Chicken Cabang Palembang Square Mall". *Laporan Akhir*. Politeknik Negeri Sriwijaya
- Hamdi, A. S., & Bahrudin, E. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Huda, M. 2013. "Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Tiket Keluhan Pelanggan Pada PT. Royal Inti Mandiri Abadi". *Laporan Kerja Praktek*. Stikom Surabaya
- Kementrian Perhubungan. 2011. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2011. http://jdih.dephub.go.id/produk_hukum/view/VUUwZ016TWRUZJVIU0Z01qQXhNUT09, diakses pada 15 Desember 2018
- Mawarni., Irawati, Dwi., & Saputra, Harmawan, Murry. 2016. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Survei terhadap Pelanggan Kereta Api di Stasiun Besar Yogyakarta)". *Jurnal*. Universitas Muhammadiyah Purworejo
- Oktaviani, E. 2011. "Strategi Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Balai Karantina Pertanian Semarang". *Skripsi*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Yogyakarta
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2018. Sekilas KAI. https://www.kai.id/corporate/about_kai/, diakses pada 15 Desember 2018
- Riyanta, W. 2015. "Persepsi Penumpang Kereta Api Terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta". *Jurnal*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
- Sari, G. D. 2017. "Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Dengan Dimensi Keadilan Di PT. Kereta Api Indonesia (Studi Kasus Daop 6 Stasiun Besar Yogyakarta)". *Tugas Akhir*. Universitas Gadjah Mada
- Situmorang, S. H. 2010. *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan : USU Press.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.



- Ulvian, A. 2018. Kualitas Pelayanan Customer Service PT Angkasa Pura 1 (Persero) dalam Memberikan Informasi Pengguna Jasa Bandara International Adisutjipto Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Universitas Gadjah Mada
- Whisnu, S., & Hasbi, I. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Stasiun Kereta Api Bagian Ticketing Terhadap Kepuasan Pelanggan di Stasiun Tugu Yogyakarta Tahun 2011". *Tugas Akhir*. Universitas Telkom
- Widarini, F. 2013. "Hubungan pelayanan prima (*service excellence*) dengan loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng Banyuwangi". *Skripsi*. Universitas Islam Negeri, Malang
- Wijaya, D. S. 2017. "Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Pengembangan Stasiun Solo Jebres di Kota Surakarta". *Tugas Akhir*. Universitas Atma Jaya, Yogyakarta
- Wijaya, N. 2014. "Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. POS Indonesia Cabang Palembang". *Laporan Akhir*. Politeknik Negeri Sriwijaya
- Wulandari, A. A. 2017. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Darat (Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres Stasiun Tugu Yogyakarta)". *Skripsi*. Universitas Sanata Dharma
- Wulandari, R. 2014. "Gambaran Pengelolaan Penanganan Keluhan Di RSUD Pasar Rebo Tahun 2014". *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah