

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Hasan. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ariani, D. Wahyu. 2015. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Fikri, W.A, Fhazrell, F.P., dan Fahmi, R.A. 2018. “Analisis Kepuasan Pelanggan Pt. Kereta Api Indonesia (Persero), Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia”. *Working Paper Keuangan Publik Islam*, No. 4 Seri 1 Tahun 2018.
- Iriantara, Yosol. 2014. *Manajemen Strategis Public Relations*. Bogor:PT. Ghalia Indonesia.
- Kadarisman, M., Arubusman, D.A., dan Kania, D.D.2014. “Manajemen Angkutan Lebaran Terpadu”. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)*, Vol. 01 No. 02, Juli 2014.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2011. *Dasar-dasar Pemasaran*, Alih Bahasa: Alexander Sindoro, Penyunting: Benyamin Molan. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Jakarta: PT. Indeks.
- Pratama, 2018. “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta”. *Skripsi*. Yogyakarta: Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.
- Ruslan, Rosady. 2011. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Satwiko, P. A., 2009. *Budaya Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2010. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wulandari. 2017. “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Transpostasi Darat (Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Prambanan Ekspress Stasiun Tugu Yogyakarta)”. *Skripsi*. Yogyakarta: Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma.