

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi. 2012. "Kualitas Pelayanan Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Rute Jakarta-Bogor. Diakses pada 8 Oktober 2016.
- Adisasmita. Sakti Adji. 2011. *Jaringan Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Deny, Septian. 2014. *Subsidi Ditambah, Tarif Tiket KRL Tak Jadi Naik*, diakses pada 11 Oktober 2016.  
[Liputan6.com](http://Liputan6.com)
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Herman. 2011. "Indikator Partipasi Masyarakat dalam Sistem Transportasi Berkelanjutan". *Jurnal Transportasi*. Vol. 11 No.1, April 2011, hlm. 39-50. Diakses tanggal 10 Oktober 2016.
- Indah. (2012). "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan KRL Sistem Commuter line (Studi Kasus Pada PT Kereta Api Commuter Jabodetabek)". Hlm 1. Diakses pada 8 Oktober 2016.
- Kirom. Bahrul. 2009, *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kriyantono, Rahmat. 2006. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: PT. Kencana Prenada Media Group.
- Kriyantono, Rahmat. 2009. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: PT. Kencana Prenada Media Group.
- Kunjana, Gora. 2016. *Direvitalisasi Stasiun KRL Kini Megah dan Cantik*, diakses pada 18 September 2016.  
<http://m.beritasatu.com/megapolitan/direvitalisasi-stasiun-krl-kini-megah-dan-cantik.html>
- Liauw, Hindra. 2014. *Standar Pelayanan Minimum KA Dievaluasi*, diakses pada 11 Oktober 2016.  
[Megapolitan.kompas.com](http://Megapolitan.kompas.com)

- Majalah Internal Perusahaan. 2016. *C News*. Jakarta: PT KAI Commuter Jabodetabek.
- Majid, AS. 2009, *Costumer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moleong, J, Lexy. 2013, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Anggota Ikapi.
- Mulyana, Deddy. (2007). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. M.Nur. 2004. *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Rosady, Ruslan. 2008. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, Lijan, Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suprpto, Tommy. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi; dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*. Jakarta : Buku Seru.
- Tarmizi Tasrief. 2012. KAI Diminta Penuhi Standar Pelayanan Minimum KRL, diakses pada 13 Juli 2016, [www.antaraneews.com](http://www.antaraneews.com)
- Tjiptono, F. 2008, *Service management: mewujudkan pelayanan prima*. Yogyakarta: CV Andi offset.
- Tohirin, M. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widjaja, HAW. 2008, *Komunikasi dan hubungan masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Profil dan data informasi tentang PT KAI Commuter Jabodetabek 2016, diakses tanggal 10 Oktober 2016, [www.krl.co.id](http://www.krl.co.id)