

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Daryanto., Ismanto Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Malang: Gaya Media.
- Davidow, William H & Bro Uttal. 1989. Total Customer Service The Ultimate Weapon. New York: The Free Press.
- Gaspersz, Vincent. 1997. Manajemen Kualitas. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. Buku Praktis Mengembangkan SDM. Jogjakarta: Laksana.
- Ida, Nuraida. 2008. Manajemen Administrasi Perkantoran. Yogyakarta: Kanisius.
- Kasmir. 2006. Kewirausahaan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. Manajemen Perkantoran Modern. Jakarta: Penerbit Pernaka.
- Maddy, Khairul. 2009. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Jakarta: Chama Digit.
- Majid, Suharto Abdul. 2009. Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi. Jakarta: Rajawali Press.
- Moekijat. 2008. Adminitrasi Perkantoran. Bandung: Mandar Maju.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Prasetyorini, Retno. 2003. Bahan Ajar Pelayanan Prima. Jawa Tengah, Temanggung:

SMK YP “17” VI.

Pratomo & Shaff, Akhsin. 2000. Pelayanan Prima. Bandung: Angkasa Bandung.

Rahmayanty, Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Republik Indonesia. 2008. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur

Negara Nomor : PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan

Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri RI Nomor PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Riduwan. 2004. Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Cetakan Pertama. Bandung : Alfabeta.

Ruslan, Rosady. 2010. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sailendra, Annie. 2015. Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP Cetakan Pertama. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suwithi, Ni Wayan. 1999. Pelayanan Prima (Costumer Care). Jakarta: Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan.

Tambunan, Rudi M. 2013 Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP). Jakarta: Maistas Publishing.

