

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_81_1993.pdf (23 November 2020)
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi dalam Rangka Pencegahan Covid-19 https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2020/PM_41_TAHUN_2020.pdf (11 Juni 2021)
- Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dengan Transportasi Perkeretaapian Pada Masa Pandemi Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/SE/2021/SE_27_Tahun_2021.pdf (11 Juni 2021)
- Petunjuk Operasional Transportasi Darat Untuk Pelaksanaan Pembatasan Perjalanan Orang Dalam Rangka Percepatan Penanganan Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/seEI/2020/SE_Dirjen_Hubdat_No.9_ttg_Jukops_Transportasi_Darat_Dalam_Rangka_Percepatan_Penanganan_Covid-19.pdf (21 Juni 2021)
- Philip Kotler and Gary Armstrong. (2018). *Principles of Marketing*, Seventeenth Edition, Pearson.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Situs Resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) www.kereta-api.co.id (25 November 2020)
- Saputra, D. I. (2018). *Pelayanan Prima (Service Excellence) di PT. Nur Dhuha Wisata (penyelenggara tour dan travel, Umroh dan Haji Mabruur Mandiri Surabaya)* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Satuan Tugas Percepatan Penanganan *Coronavirus Disease* 2019 (COVID-19) di Lingkungan Kementerian Perhubungan http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/kepEI/2021/KP_61_TAHUN_2021.pdf (11 Juni 2021)
- Wirtz, J. Dan Lovelock, C. (2018). *Essentials of Service Marketing* (3rd ed.). Edinburgh Gate, England: Pearson Education Limited
- Zeithaml, V. A. , Bitner, M. J. , dan Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education,

Zulkarnain, Wil dan Sumarsono, Raden Bambang, NM,
Nita. (2018). Manajemen dan Etika Perkantoran : Praktik Pelayanan
Prima . Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

