

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro, 2013. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations*.
- Creswell, John W. 2013. *Research Design. Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Aditya Citra Bakti.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik*. Jakarta :Bumi Aksara.
- Jefkins, Frank. 1996. *Periklanan*. Jakarta: Jakarta Erlangga
- Kotler, Philip & Keller KL. Penerjemah: Bob Sabran. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Surabaya: Erlangga.
- Konsepsi, Pedoman dan Contoh Penelitian*. Bandung : Widya Padjajaran.
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi. Individu Hingga Massa*. Jakarta: PT. Kencana Prenada Media Group
- Mulyana, Deddy (Ed.), *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT. Remaja Rodaskarya, Bandung, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2004.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, ANDI Yogyakarta, Yogyakarta, 1996
- Zeithaml, Valerie A., *Integrating Customer Focus Across the Firm*, Irwin McGraw-Hill, Boston, 2000.
- Sumber lain:
- Company Profile* PT KAI. (2019). *Company Profile* PT Kereta Api Indonesia (Persero) Tahun 2019. Bandung : PT Kereta API (Persero)
- PT KAI. (2014). *Juklak Pelayanan Customer service*. PT KAI (Persero)