**DAFTAR PUSTAKA**

1. **Buku Teks**

Creswell, John W. 2014. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed. Edisi Ketiga, Cet IV. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Gie, The Liang, 2000, Administrasi Perkantoran Modern, Yogyakarta : Liberty.

Hanan, Mack and Peter Karp, 1991, Customer Satisfaction: How to Maximaze, Measure and Market your company’s Ultimate Product. New York: American Management Association.

Hasibuan, Malayu. 1986 Management Dasar, Pengertian dan Masalah, Jakarta: PT. Gunung Agung.

Hasibuan, Malayu. 2003, Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas, Bumi Aksara, Jakarta

Jasfar, Farida. 2009. Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu. Jakarta : Ghalia Indonesia

Kertajaya, Hermawan. 2006. Seri 9 Hermawan Kertajaya on Marketing Mix. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum

Kotler, Philip, dan Garry Amstrong, 2005, Dasar-dasar Pemasaran, Prenhallindo, Jakarta.

Moenir. 1992; Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta : Bumi Aksara

Newman, William H. 1963. Admnistrative Action. The tecnique of organization and management (second edition). Prentice Hall Inc.

Ratminto dan Winarsih Atik Septi.(2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar

Ratnasari, Ririn Tri & Aksa, Masturi H. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Bogor : Ghalia Indonesia.

Satibi, Iwan. 2012. MANAJEMEN PUBLIK Dalam Prespektif Teoritik dan Empirik. Bandung : Unpas Press.

Siagian,P. Sondang, 2008, Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya, Bumi Aksara, Jakarta.

Sutopo. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta: UNS.

Tjiptono Fandy. 2004, Strategi Pemasaran, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005, Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.

Tjiptono, Fandy. 2008, Strategi Pemasaran, Edisi 3, Penerbit Andi, Yogyakarta.

1. **Dokumen**
* Undang-undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian
* PP No 56 tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian
* Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999
1. **Media Elektronik**
* <http://pesduk.kotacimahi.go.id>
* <http://www.cimahikota.go.id/skpd/detail/75> “ Dinas Komunikasi Informasi Arsip dan Perpustakaan”. Diakses 2 Februari 2017.