

Daftar Pustaka

Buku

- Azwar, S. 1995. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Barata, A. A. 2003. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Cutlip, S., Center, A. & Broom, G. 2006. *Effective Public Relations*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Dahlan, A. & Dkk 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka.
- Daymon, C. & Holloway, I. 2008. *Metode-Metode Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communications*, Yogyakarta, Benteng Pustaka.
- Effendy, O. U. 2000. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti.
- Effendy, O. U. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Ghozali., I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gulo, W. 2002. *Metode Penelitian*, Jakarta, Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hadi, S. 1994. *Statistik II*, Jogjakarta, Andi Offset.
- Harinaldi 2005. *Prinsip-prinsip Dasar Statistik*, Jakarta, Erlangga.
- Iriantara, Y. 2007. *Community Relations Konsep dan Aplikasinya*, Simbiosis Rekatama Media, Bandung.
- Kriyantono, R. 2006. *Teknik Praktis riset Komunikasi*, Jakarta, Kencana.
- Kusumastuti, F. 2004, *Dasar-dasar Humas*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Lattimore, dkk 2008. *Public Relations The Profession And The Practice*, New York, McGraw-Hill.

- Lattimore, dkk. 2010. *Public Relations: Profesi dan Praktik*, Jakarta, Salemba Humanika.
- Maryati, K & Suryawati. J 2011. *Sosiologi*, Erlangga, Jakarta.
- Moeljono, D. 2005. *Budaya Organisasi dalam Perusahaan*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Moore, F. 2005. *HUMAS : Membangun Citra dengan Komunikasi*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Morrisan 2012. *Metode Penelitian Survey*, Jakarta, Kencana.
- Mulyana, D. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution 1995. *Metode Research Penelitian Ilmiah*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Normann 1991. *Service Management*, England, Wiley & Son.
- Nova, F. 2011. *Crisis Public Relations*, Grasindo, Jakarta.
- Ruslan, R. 1999. *Praktik dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Ruslan, R. 2002. *Manajemen Humas dan Komunikasi*, Jakarta, RajaGrafindo Persada.
- Ruslan, R. 2003. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta, RajaGrafindo Persada.
- Ruslan, R. 2006. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Jakarta, RajaGrafindo Persada.
- Singarimbun, M. & Effendi, S. 1989. *Metode Penelitian Survai*, Jakarta, LP3ES.
- Soemirat, S. & Ardianto, E. 2003. *Dasar Dasar Public Relations*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.
- Suhandang, K. 2004. *Public Relations Perusahaan*, Bandung, Nuansa.

Surjadi 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung, PT Refika Aditama.

Suwarno, B. 2009. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*, Bandung, Alfabeta

Wibisono, Y. 2007. *Membedah Konsep & Aplikasi CSR*, Fascho Publishing, Gresik.

Widjaja, G. & Pratama, Y. A. 2008. *Resiko Hukum & Bisnis Perusahaan Tanpa CSR*, Jakarta, Forum Sahabat.

Jurnal

Beckett, J. 2000. The "Government Should Run Like A Business" Mantra. Vol. 30 No. 2, 185-204.

Merlin, S. 2010. *Consumer Insight: How to Use Data and Market Research to Get Closer to Your Customer*, Paperback Journal.

Skripsi

Sari, R. W. K. 2008. *Opini Publik Terhadap Kampanye Program Safety Riding Polwiltabes Surabaya*. Sarjana, Universitas Airlangga.

Undang Undang dan Peraturan Menteri

Undang Undang Pelayanan Publik Tahun 2007

Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2011

Dokumen

Annual Report PT. KAI 2011 *Preparation to Growth*

Annual Report PT. KAI 2013 *Transformasi Menuju Pelayanan Prima*

Data Volume Penumpang Bulan Oktober 2014 dari Bagian Pemasaran Angkutan Daop VI Yogyakarta

Website

Anam, K. 2014. *Sepi Penumpang, subsidi Kereta Ekonomi Dihapus* [Online]. Available: <http://www.tempo.co/read/news/2014/09/24/090609221/Sepi-Penumpang-Subsidi-Kereta-Ekonomi-Dihapus> [Accessed 3 November 2014].

bumn.go.id (Situs resmi BUMN)

Dewi, S. N. 2014. *2015, Masyarakat Yogya Segera Menikmati Layanan KRL* [Online]. Available: <http://m.news.viva.co.id/news/read/527709-2015-masyarakat-yogya-segera-menikmati-layanan-krl> [Accessed 13 Oktober 2014].

Drive Reduction Theory (C. Hull) [Online]. Available: <http://www.instructionaldesign.org/theories/drive-reduction.html> [Accessed 14 Desember 2014].

Kabarbisnis 2014. *KAI Angkut 280 Juta Penumpang Sepanjang 2014* [Online]. Available: <http://www.kabarbisnis.com/read/2853978> [Accessed 19 Januari 2014].

kereta-api.co.id (Situs resmi PT. KAI)

Muhammad, D. 2010. *Pemerintah Berupaya Hilangkan Stigma Negatif BUMN* [Online]. Republika Online. Available: <http://www.republika.co.id/berita/breaking-news/ekonomi/10/12/03/150244-pemerintah-berupaya-hilangkan-stigma-negatif-bumn> [Accessed 6 Desember 2014].

Riyandi, S. 2012. *Alasan Dahlan pilih PT KAI sebagai BUMN terbaik* [Online]. www.merdeka.com. Available: <http://www.merdeka.com/uang/alasan-dahlan-pilih-pt-kai-sebagai-bumn-terbaik.html> [Accessed 24 Mei 2014].

Tarmizi, T. 2012. *KAI diminta penuhi standar pelayanan minimum KRL* [Online]. Available: <http://www.antarane.ws.com/berita/319643/kai-diminta-penuhi-standar-pelayanan-minimum-krl> [Accessed 21 Oktober 2014].

Widiyanto, D. 2014. *Asyik...Yogya Segera Miliki Kereta Rel Listrik* [Online]. Available: <http://krjogja.com/read/226022/asyik-yogya-segera-miliki-kereta-rel-listrik.kr> [Accessed 21 Oktober 2014].

Wulandari, I. 2012. *FPKS Minta KAI Penuhi Standar Pelayanan* [Online]. Republika Online. Available: <http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/12/10/01/mb70rn->

fpks-minta-kai-penuhi-standar-pelayanan [Accessed 6 desember 2014].

Yuniar, M. 2014. *KAI Pasrah Subsidi Kereta Api Ekonomi Bakal Dicabut* [Online]. Available: <http://www.tempo.co/read/news/2014/09/25/090609502/KAI-Pasrah-Subsidi-Kereta-Ekonomi-Bakal-Dicabut> [Accessed 3 November 2014].

Yuwono, W. P. 2013. *Kereta Ekowisata dan Persahabatan Segelas Nescafe'* [Online]. Available: <http://micrositehai-online.com/nescafe/index.php?view=detail&id=1159> [Accessed 21 Oktober 2014].

