

DAFTAR PUSTAKA

- Annual Report. 2011 *Preparation To Growth*.
- Barata, Atep Adya. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT Gramedia, Jakarta. 2003.
- Bungin, Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. 2003.
- Mathew, J. Miles, dan A. Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru*. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.
- Moleong, J. Lexy, Prof. DR, MA. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya Offset. 2008.
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara. 2006.
- Prianto, Dr. Agus. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Malang. In-TRANS. 2006.
- Reith, Charles. *The blind eye of history: a study of the origins of the present police era*. Patterson Smith, 1975.
- Salim, Drs. H.A. Abbas. *Manajemen Transportasi*. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada. 1993.
- Siregar, Muchtarudin. *Beberapa masalah ekonomi dan management pengangkutan*. Jakarta, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI. 1990.
- Sugiyono, Prof. DR. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. C.V Alfabeta. 2007.
- Sumanto. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta. Andi Offset. 1990.
- Tim Telaga Bakti Nusantara Bekerjasama dengan APKA (Asosiasi Perkeretaapian Indonesia), 1997, “ *Sejarah Perkeretaapian Indonesia* “, Penerbit angkasa, Bandung.
- Wardiyanta, Drs. M. Hum. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta. C.V Andi Offset. 2006.
- William Davidow H. & Bra Uttal. *Total Customers Service The Ultimate Weapon*. The Free Press. New York. 1989.