DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Abdurrachman, Oemi. 2001. ***Dasar-dasar Public Relations*.** Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Ardianto, Elvinaro. 2010. ***Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif***. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Arnold dan Bowers, Naisbit, John. 1984. ***Manajement of communication***, London: Century.

Alexander, Morissan & Moriarty. 2007. ***Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu***. Jakarta: Ramdina Prakarsa.

A. Terence Shimp. 2003, ***Periklanan Promosi,*** Jakarta: grants

Cangara, Hafied, Prof, Dr. 2008. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Effendy, Onong Uchjana. 2000. Sciences, ***Theory and Philosophy of Communication***. Bandung: Image Aditya Bakti.

----------. 2003. ***Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi***. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Elhaitammy. (1990) *Service Excellence.* ***Ujung Tombak Bank Marketing, Bank Dan Manajemen***. Yogyakarta: Penerbit Andi

Fitzsimmons, James A., & Fitzsimmons, Mona J. 1994. ***Service Management for Competitive Advantage***. Singapore: Mc Graw Hill Inc.

Gerson, Richard F. 2002. ***Mengukur Kepuasan Pelanggan***, Cetakan kedua,

Jakarta: PPM.

Hovland, CI, Janis, dan Kelley IL, HH .1953. ***Komunikasi dan persuasi: Penelitian psikologis dalam perubahan pendapat***, New Haven, CT: Yale University Press

Irawan, Prasetya. 2006. ***Penelitian Kualitatif & Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial***, Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Isaac, S. dan Michael, WB. 1981. ***Handbook dalam Penelitian dan Evaluasi***. San Diego California: Penguin Penerbit

Kartono, Kartini. 1990. ***Pengantar Metode Riset Sosial***. Bandung: Mandar Maju.

Kotler, Philip. 1997. ***Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol***. Volume 1 (Indonesia Edisi Prinsip Pemasaran 9e). Jakarta: PT Penerbit Prenhalindo.

----------, 1995. ***Prinsip Pemasaran***, Edisi Kelima, Prentice-Hall Inc, New Jersey

Liliweri, Alo, 1997. ***Dasar-Dasar Komunikasi***. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

Lovelock, CH, 1988, ***Layanan Pemasaran***, Edisi Kedua, Prentice-Hall Inc, New Jersey

Manasses Malo, ***Metode Penelitian Sosial, Buku Topik, Modul 1-5,*** Jakarta, Publisher Karunika.

Moenir, AS, 1992. ***Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia***. Jakarta: Bumi.

Mulyana, Deddy, 2003. ***Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar***. Bandung:

PT. Remaja Rosdakarya.

Nasution. (2000). ***Methods Research (Scientific Research).*** London: Earth Literacy.

Pace, R. Wayne dan Don F. Faules 2008 (diterjemahkan oleh Deddy Mulyana), (Edisi Bahasa Indonesia), ***Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan***, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Poerwadarminta, WJS, 1992, ***Kamus Besar Bahasa Indonesia,*** Jakarta: Balai Pustaka.

Rakhmat, Jalaluddin. 1996. ***Metode Penelitian Komunikasi.*** Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

----------. 2001. ***Metode Penelitian Komunikasi***. Bandung: Remaja Rosdakarya

----------. 2002. ***Metode Penelitian Komunikasi.*** Bandung: PT Rosdakarya.

Robbins. PS, 2002, ***Principles Perlaku Organization***. Jakarta: Fifth edition, Publisher Grants.

Ruslan, Rosady. 2004, ***Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi***. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sarwono, Jonathan. 2004. ***Kuantitatif dan Kualitatif Metode Penelitian***. Yogyakarta: Graha Science.

Soehartono. 2002. ***Metode deskriptif penulis***. New York: The alfabet

Sugiyono, 2003. ***Metode Penelitian Bisnis***. New York: CV Alfabeta

----------. 2006. ***Metode Penelitian Kuantitatif***, ***Kualitatif dan R & D***. Jakarta: CV Alfabeta

Singarimbun. Masri, 1995. ***Metode Penelitian Survey***. Jakarta: LP3ES.

Silalahi, ulber. 2006. ***Metode Penelitian Sosial***. Bandung: Unpar Press

Surachmad, W. 1982. ***Pengantar Penelitian Ilmiah***, Bandung:Tarsito.

Tjiptono, Fandy. 1997. ***Prinsip - Prinsip Total Quality Layanan***, London: Offset.

Yogyakarta: Andi.

----------. 2004. ***Manajemen Jasa***. Yogyakarta : Andi

Wiryanto, 2004. ***Teori Komunikasi Massa***. Jakarta: Grasindo.

Internet:

http://id.shvoong.com/humanities/theory-criticism/2291891-pengertian-keinginan/
Pukul 10:16 Minggu 6 januari 2013

http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/2215134-pengertian-kebutuhan-dan-macam-kebutuhan/
Pukul 09:15 Minggu 6 januari 2013

http://id.shvoong.com/humanities/philosophy/2116433-pengertianaturan/#ixzz2GGOLJVfX
Pukul 21:09 Kamis, 27 desember 2012

http://therizkikeperawatan.blogspot.com/2009/07/kelemahan-tehnik-accidental-sampling.html
Pukul 05:35 Jum'at, 28 desember 2012

http://www.kereta-api.co.id/tentang-kami/sekilas-sejarah.html
Pukul 12:25 Minggu, 25 november 2012

http://nyariduitreceh.blogspot.com/2010/11/tujuan-komunikasi.html
Pukul 09:51 Sabtu, 14 januari 2012

http://www.scribd.com/doc/34821409/Jenis-Komunikasi
Pukul 11:05 Sabtu, 14 januari 2012

http://jurnal-sdm.blogspot.com/2007/12/komunikasi-arti-fungsi-dan-bentuk.html
Pukul 11:41 Sabtu, 14 januari 2012

http://jogja.tribunnews.com/2012/08/13/pt-kai-mulai-berlakukan-kebijakan-satu-nama-untuk-satu-tiket
Pukul 10:00 Minggu, 11 november 2012

http://fuadinotkamal.wordpress.com/2012/03/24/kebijakan-dan-analisis-kebijakan/
Pukul 10:21 Minggu, 11 november 2012

http://percacolection.blogspot.com/2011/11/makalah-ku.html
Pukul 10:25 Minggu, 11 november 2012

http://www.kereta-api.co.id/
Pukul 09:03 Minggu, 24 november 2012

Sumber lainnya :

Maryana, Rina. 2012. Hubungan Kualitas Pelayanan Coustomer Service Officer On Train Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Wilis Bandung-Surabaya. UNIKOM, Bandung.

Muhammad, Hendri. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Hubungan Bisnis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT. Degremont Indonesia). Universitas Diponogoro,Semarang.

Nurwulan. 2006. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONT LINER SERVICE* PT. PLN (PERSERO) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI UNIT PELAYANAN DAN JARINGAN BANDUNG SELATAN. UNIKOM,Bandung.

VIRGIANA, BIANCA. 2007. Kemampuan Literasi Media Karyawan Pada Majalah Sinergi 46 PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO)**.** Unpad,Bandung.

Satria Purana, Yudi. 2007. Strategi Humas PT. Dirgantara Indonesia Persero Melalui Plant Tour dalam Membentuk Citra. UNIKOM,Bandung.

Pardiana, Dian. 2011. Hubungan Terpaan Berita Kriminal Program Patroli di Indosiar dengan Sikap Masyarakat Tentang Kriminalitas. Unisba,Bandung.