

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Effendy, M. A. (1986). Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikolis (T. Surjaman, Ed.). Remadja Karya CV.
- Frank Jefkins. (2003). *Public Relation* (N. Mahanani, Ed.; 5th ed.). Erlangga.
- Ardhoyo. (2013). Peran Dan Strategi Humas (Public Relations) Dalam Mempromosikan Produk Perusahaan. 15–21.
- Rumanti, M. (2002). Dasar - Dasar Public Relation (Lidia Evelina, Ed.). Grasindo.

Jurnal

- Diona Mahardhika, V. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api Indonesia (Kai) Daerah Operasi 6 Yogyakarta
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/436902>
- Elfarischa Pramyastiwi, D., Hardjanto, I., & Said, A. (2013). Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian Sebagai Angkutan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan (Vol. 1, Issue 3).
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/190300>
- Erisanty, D., Kriyantono, R., Susanti, N., & Ji, F. (2015). Studi Deskriptif Tentang Aktivitas Public Relations Di Indonesia Berdasarkan Prinsip-Prinsip Teori Excellence (Studi Pada Anggota Perhimpunan Hubungan Masyarakat (Perhumas) Malang).
<https://www.academia.edu/11819188>
- Handin, R., Purwo, S., & Puspasari, D. (2020). Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Bpsdm) Provinsi Jawa Timur.
<https://doi.org/10.26740/jpap.v8n3.p458-467>
- Harahap, A. P. P., Harahap, R. H., & Isnaini, I. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan Dan Kenyamanan Layanan Di Stasiun Kereta Api Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 618–626. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1259>
- Kriyantono, R. (2015). *The Constructions of Public Relations in Communication Management of High Educational Institution in the Openness of Public Information Era.*

<https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/pekommass/article/view/1180205>

Lubis, E. E. (2012). Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah.
<http://dx.doi.org/10.46730/jjana.v12i1.903>

Nadiya Khairina. (2022). Ignasius Jonan dan Lika-Likunya Di Dunia Kereta Api. Kumparan. <https://kumparan.com/nadiyah-khairina/ignasius-jonan-dan-lika-likunya-di-dunia-kereta-api>

Peraturan Menteri Perhubungan No 48 th2015.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/103425/permenhub-no-48-tahun-2015>

Pramana, Y. I., Harahap, G (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api.
<http://www.jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/jiperta/article/view/77>

Rahmadini Rosalia, A. S. M. P. W. (2018). Implikasi Penerapan Permenpan Rb No.6 Th 2014 Pada Peran Humas Pemerintah Provinsi Bangka Belitung.
<http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/mdk/article/view/1831>

Semuel, H., & Wijaya, N. (2009). Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, Dan Loyalty Pada Pt. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya.
<https://jurnalpemasaran.petra.ac.id/index.php/mar/article/view/18083>

Sudharto, P., Hadi, P., Bisnis, A., Sosial, I., Politik, I., Diponegoro, U., Suryoko, D. S., Si, M., Triantoro, K., Hadi, S. P., & Suryoko, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/8301>

Syahlina, M. (2019). Pengukuran Kepuasan Pengguna Kereta Api Indonesia (Persero) Medan Melalui Fasilitas Dan Pelayanan.
<https://www.researchgate.net/publication/340583620>

Syahputra. (2018). Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintahan Sumatera Utara Pada Kantor Biro Humas Gubernur.
<http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>