

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Abid. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik Magelang. In *Skripsi thesis, UIN SUNAN KALIJAGA*. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/53223/>
- Afida, N. I., Imamah, S. N., Wijanarko, P., Prayoga, I., & Florensiano, D. A. (2024). Strategi Pelayanan Melalui Pemanfaatan Teknologi Oleh PT KAI Dalam Penyediaan Jasa Transportasi di Indonesia. *Kalijaga : Jurnal Penelitian Multidiplin Mahasiswa, 1*(23), 27–32.
- Alia, Z., Silvia, S., Nur, S., Nofrilia, V., Jumiati, J., & Saputra, B. (2025). *Reformasi Birokrasi Dalam Kualitas Pelayanan Publik : Suatu Tinjauan Literatur. 02*(04).
- Farida, F., & Majestika, A. (2022). Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan Analisa Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Oleh Staff Ticketing Di Sales Office Garuda Indonesia Senayan City. *Jimak, 1*(2), 243–257.
- Gandariani, T. (2023). The Portrait of Public Relations Strategic Planning. *MEDIASI Jurnal Kajian Dan Terapan Media, Bahasa, Komunikasi, 4*(2), 90–102. <https://doi.org/10.46961/mediasi.v4i2.687>
- Handayani, W. (2023). PEMBERDAYAAN PELAKU USAHA OLAHAN SINGKONG DALAM PENINGKATAN EKONOMI. *Bussiness Law Binus, 7*(2), 33–48.
[https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/22148/1/1906026070_Wulan Handayani_SKRIPSI FULL -](https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/22148/1/1906026070_Wulan_Handayani_SKRIPSI_FULL_-)
- Kasih, K. B., & Pratiwi, C. S. (2025). Bahasa, Tradisi, dan Identitas : Akulturasi Budaya dalam Masyarakat Pandalungan Kabupaten Jember. *Qomaruna, 2*(2), 126–135.
- Kurniati, N. L. (2023). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA (Persero) UNTUK

KEPUASAN PELANGGANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI MEDAN (UPT BALAI YASA PULUBRAYAN). *Journal of Administrative and Social Science*, 4(1), 195–199. <https://doi.org/10.55606/jass.v4i1.145>

- Muhammad, F. R., Nayiroh, L., & Susanto, T. (2025). Strategi Komunikasi Pt.Kereta Api Indonesia Pada Penumpang Yang Melebihi Relasi Stasiun Communication Strategy Pt.Kereta Api Indonesia on Passengers Who Exceed Station Relations 1). *Jurnal Network Media*, 8(2), 309–317. <https://doi.org/10.46576/jnm.v8i2.5189>
- Nugraha, J., & Gloriano. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(03), 233–245.
- Pratama, N. A., & Thamrin, H. . (2023). Peran hubungan masyarakat PT Kereta Api Indonesia Daop 9 Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. *Journal of Advances in Accounting, Economics, and Management*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.47134/aaem.v1i1.2>
- Pratiwi, S. E., & Farouk, U. (2021). *Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pada Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang*. 18(1), hal.21.
- Ramadhan, R. D. (2022). Penanganan Komplain Pelanggan. <https://medium.com/>, 7–25. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Samudra, S. D., Handini, Y. D., Mastika, I. K., & Bidhari, S. C. (2024). Strategi Pelayanan PT KAI DAOP IX Jember melalui Aplikasi Access By KAI. *Jurnal Strategi Dan Bisnis*, 12(1), 29. <https://doi.org/10.19184/jsb.v12i1.45934>
- Sunardiyah, F., Pawito, P., & Isrun Naini, A. M. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kampanye Sosial Media dan Citra Organisasi terhadap Kepuasan Konsumen di Bea Cukai Surakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(2), 237. <https://doi.org/10.31315/jik.v20i2.6615>