

DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi dkk. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. PT Rineka Cipta:Jakarta.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Heene, Aime.dkk. 2010. *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik*. PT Refika Aditama: Bandung
- Moleong, L.J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Pearce,dkk. 1997.*Manajemen Strategik*. Binarupa Aksara: Jakarta
- Ratminto & Winarsih.S.Atik. 2012. *Manajemen Pelayanan*.Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Setiadi, Nugroho.J. 2003. *Perilaku Konsumen*. Kencana:Jakarta.
- Sinambela, Lijan.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara:Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana CS. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. PT Rineka Cipta:Jakarta.
- Tika, Pabundu. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. PT Bumi Aksara:Jakarta.
- Tim Telaga Bakti Nusantara. 1997. *Sejarah Perkeretaapian Indonesia*. Angkasa:Bandung.
- Wibisono, D. 2006. *Manajemen Kinerja*. Erlangga:Jakarta.
- Vontana, avanti. 2009. *Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. PT Grasindo:Jakarta

Zauhar. 1999. *Reformasi Administrasi*. PT Bumi Aksara:Jakarta

Sumber Pustaka Lainnya:

Alamsyah. Juli 2007. *Jurnal Pelayanan Publik Berspektif Multipihak*: Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Sumber Perundang-undangan:

UU Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perekereetaapian.

UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Sumber Website:

<http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/index.php> (diakses tanggal 07-08-2012)

http://www.infoka.kereta-api.com/profil/?id_con=32&subcat=visi+misi (diakses tanggal 07-08-2012)

<http://www.kereta-api.co.id/tentang-kami/sekilas-sejarah.html> (diakses tanggal 07-082012)

<http://lampungprov.go.id/read/113/pembangunan.jangka.panjang> (diakses tanggal 15-08-2012).

<http://m.tribunnews.com/2012/08/06/terlibat-calo-tiket-pegawai-pt-kai-dipecat> (diakses tanggal 30-09-2012).

<http://www.pengertiandefinisi.com/2011/11/pengertian-inovasi.html> (diakses tanggal 15-08-2012).

<http://www.radarlampung.co.id/read/bandarlampung/38310-daewoo-lirik-jalur-kereta> (diakses tanggal 07-08-2012).