

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, S. (2000). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 134.
- Ballou, R. H. (2004). *Business Logistics/supply chain management*. New Jersey: Person Education.
- Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: the free press.
- Bowersox, J. D. (2004). *Manajemen Logistik Integrasi Sistem-Sistem Manajemen Distribusi Fisik Dan Manajemen Material*. Padang: Bumi Aksara.
- Bungin, H. B. (2011). *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana .
- Dr.Mukhtar, M. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta : Refrensi.
- Dwiantara. (2005). *Manajemen logistik Pedoman praktis bagi sekretaris dan staf administrasi*. Jakarta: Gramedia.
- F, M. (2005). *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana, dan .* Jakarta: Erlangga.
- Glueck, W. F. (2000). *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan* . Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, I. (2013). *Metode penelitian Kualitatif*. Jakarta: Jakarta bumi aksara.
- Hurit, K. (2017). *Transportasi secara Umum*. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- KBBI. (2007). *Pengertian Strategi*. Jakarta: KBBI.
- Kotler, K. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- kurnia, D. (2017). *ANALISIS TINGKAT KERAWANAN BANJIR DI KABUPATEN SAMPANG MENGGUNAKAN METODE OVERLAY DENGAN SCORING BERBASIS SISTEM INFORMASI GEOGRAFIS*. *Jurnal Geodesi Undip*, 4.
- Kusumadmo, E. (2013). *Manajemen Strategik-Pengetahuan* . Yogyakarta: Yogyakarta Cahaya Atma Pustaka.
- Monavvarian, A. (2015 ). *The journal of information and knowledge . A KM model for public administration*, 346.

- Mulyapradana, A. &. (2018). Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*, 16.
- Nasution, H. A. (2008). *Perencanaan dan Pengendalian Produksi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Oxford Learner's Pocket Dictionaries* . (2010). New York: Oxford University Press.
- PT KERRETA API LOGISTIK (KALOG). (2018, MEI RABU ). KALOG. MENJADI PERUSAHAAN PENYEDIA JASA LOGISTIK TERPADU, UNGGUL DAN TERPERCAYA*, p. 1.
- Rangkuti, F. (2005). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugianto. (2012). *Memahami penelitian Kualitatif bahwa purpose sampling teknik pengambilan sampel data yang dimana sumber data yang diperoleh melalui pertimbangan tertentu*. Medan: LP2M UIN Sumatera Utara Medan.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta.
- Walters, D. ( 2003 ). *Logistics, an Introduction to Supply Chain* . New York : Palgrave Mc Milan.
- willem, s. (2013). *Sukses Supply Chain Management: Akses Demand Chain Management*. Jakarta: Jakarta In Media.