

DAFTAR PUSTAKA

- Angela. Penumpang kereta api Argo Parahyangan 22. Wawancara oleh Peneliti, 9 September 2015. Kereta Argo Parahyangan 22. Ciamis.
- Ardianto, Elvinaro dan Soleh Soemirat. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2014.
- Assjari, Azhar Zaki. Staff muda hubungan internal PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Wawancara oleh Peneliti, 9 September 2015. Kantor Pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero), Bandung.
- Audia, Gita. Pengguna regular *commuter line*. Wawancara oleh Peneliti, 14 September 2015. *Commuter line* rute Jakarta – Bogor. Jakarta.
- Badan Pusat Statistik. *Jumlah Penumpang Kereta Api, 2006 – 2015 (Ribu Orang)*. *Bps.go.id*. Home page on-line. [<http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1417>]; Internet; diakses pada 11 Februari 2015.
- _____. *Penduduk Indonesia menurut Provinsi 1971, 1980, 1990, 1995, 2000 dan 2010*. *Bps.go.id*. Home page on-line. [<http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1267#accordion-daftar-subjek1>]; Internet; Diakses pada 9 Februari 2015.
- _____. *Produksi Angkutan Kereta Api Penumpang, 2000-2013*. *Bps.go.id*. Home page on-line. [<http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1426>]; Internet; diakses pada 11 Februari 2015.
- _____. *Sensus Penduduk 2010*. *Bps.go.id*. Home page on-line. [<http://sp2010.bps.go.id/index.php/kamus/index>]; Internet; diakses pada 9 Februari 2015.
- Baines, Paul, John Egan, dan Frank Jefkins. *Public Relations Contemporary Issue and Techniques*. Inggris : Elsevier. 2007
- Barnet, Joanne. *How To Draft a Public Relations Strategy*. *Terena.org*. Home page on-line. [<https://www.terena.org/activities/tf-cpr/how-to/pr-strategy.pdf>]. Internet; diakses pada 12 Agustus 2015.
- Bivins, Thomas H. *Public Relations Writing; The Essential of Style and Format, Eight Edition*. New York: McGraw-Hill. 2014.
- Bowen, Shannon A. *An Overview of the Public Relations Function*. New York: Business Expert Press, LLC. 2010
- Bram. Penumpang kereta api Argo Dwipangga 10. Wawancara oleh Peneliti. 19 September 2015. Kereta Argo Dwipangga 10. Jakarta.

- Brikci, Nouria dan Judith Green. "A Guide To Using Qualitative Research Methodology." *Medecins Sans Frontieres* (Februari 2007): 2-36.
- Brown, Danny. 2008. Top 5 PR Strategy. [<http://www.webanalyticsworld.net/2008/09/top-5-pr-strategies.html>]; Internet; diakses pada 12 Agustus 2015.
- Bryman, Alan. *Social Research Methods*. New York: Oxford University Press. 2004: 19 – 20
- Bungin, Burhan [Editor]. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2006
- Canton, Bill. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : PT. Remaja Roesdakarya. 2004.
- Center, Allen dan kawan-kawan. *Public Relations Practices Managerial Case Studies and Problems Seventh Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc. 2008.
- Chatra, Emeraldy dan Rulli Nasrullah. *Public Relations Strategi Kehumasan dalam Menghadapi Krisis*. Bandung: PT. Karya Kita. 2008.
- Cindy. "Strategi PT. Deux Essential (Calais) dalam membentuk Citra Perusahaan". Skripsi. Universitas Pelita Harapan. 2014.
- Cornelissen, Joep. *Corporate Communication: A Guide to Theory and Practice*. London: Sage Production. 2008.
- Creswell, J.W. *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. California: Sage Publications, Inc., 1994.
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, dan Glen M. Broom. *Effective Public Relations Ninth Edition*. New Jersey: Pearson Education Inc..2006.
- Damardono, Haryo dan Andreas Maryoto. 2012. *Mengubah Indonesia Lewat Kereta Api*. Kompas.com. Home page on-line [<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2012/08/31/15443791/Jonan.Mengubah.Indonesia.Lewat.Kereta.Api>]; Internet; diakses pada 9 Februari 2015.
- Daymond, Christine dan Immy Holloway. *Riset Kualitatif dalam Public Relations Marketing Communication*. Yogyakarta: Penerbit Bentang. 2008.
- Devito, Joseph A.. *The Interpersonal Communication 13th Edition*. New Jersey : Pearson Education, Inc. 2013.
- Direktorat Jenderal Perkeretaapian. "Statistik Kereta Api". *Djka.dephub.go.id*. Home page on-line. [<http://djka.dephub.go.id/statistik>]; Internet; diakses pada 7 Maret 2015.

- _____. *Program Peningkatan Keselamatan Perkeretaapian*. *Djka.dephub.go.id*. Home page on-line. [<http://www.slideshare.net/IndonesiaInfrastructure/program-peningkatan-keselamatan-perkeretaapian-hermanto-dwiatmoko>]; Internet; diakses pada 7 Maret 2015.
- Fajar. *Kecelakaan Kereta Api : Ketidakmampuan PT KAI Kelola Perlintasan?*. *Bandung.bisnis.com*. Home page on-line [<http://bandung.bisnis.com/read/20131210/6/467887/kecelakaan-kereta-api-ketidakmampuan-pt-kai-kelola-perlintasan>]; Internet; diakses pada 12 Februari 2015.
- Fombrum, Charles J. dan Cees B. M. Van Riel. *Fame and Fortune: How Successful Companies Build Winning Reputation*. Mayland Avenue: Prentice Hall. 2003.
- Gray, E.R. and Balmer, J.M.T., (1998), "Managing corporate image and corporate reputation", *Long Range Planning Volume 31*. International Journal of Marketing Management. Inggris: Elsevier. 1998.
- Gulo, W. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo, 2010.
- Habibuddin, Muhammad As'ad. Staff muda PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Wawancara oleh Peneliti, 18 September 2015. Wawancara melalui *email*. Bogor.
- Harrison, Shirley. *Public Relations: An Introduction, Second Edition*. Cornwall: Thomson Learning, 2000.
- Hayati, Sri, dkk. *Ilmu Pengetahuan Sosial untuk SMP dan MTS kelas VIII (Jilid 2)*. Jakarta: Erlangga. 2007.
- Hayes, Darrell C., Jerry A. Hendrix, Pallavi D. Kumar. *Public Relations Cases*. Boston: Wadsworth, Cengage Learning. 2013.
- Hendro, Adi Purnomo. "Kualitas Pelayanan Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Rute Jakarta – Bogor". Skripsi. Universitas Indonesia. 2012.
- Irena, Florencia. Pengguna regular *commuter line*. Wawancara oleh Peneliti, 14 September 2015. *Commuter line* rute Bogor – Jakarta. Jakarta.
- Irene, Nancy dan Waluyo Adi Susanto. *PT KAI Beli Gerbong Bekas dari Jepang*. *Indosiar.com*. Home page on-line. [http://www.indosiar.com/fokus/pt-kai-beli-gerbong-bekas-dari-jepang_47324.html]; Internet; diakses pada 12 Februari 2015.
- Iriantara, Yosol. *Manajemen Strategi Public Relations*. Bandung: Ghalia Indonesia. 2004.
- Iswidodo. *KA Argo Bromo Tabrak KA Senja Utama, Tabrakan Kereta Api di Pemalang Jadi Berita Dunia*. *Tribunnews.com*. Home page on-line. [<http://www.tribunnews.com/nasional/2010/10/03/tabrakan-kereta-api-di-pemalang-jadi-berita-dunia>]; Internet; Diakses pada 12 Februari 2015.

- Jefkins, Frank. *Public Relations Technique 2nd Edition*. London: Butterworth Heinemom. 1994.
- _____. *Public Relations Forth Edition*. Jakarta : Erlangga. 1995.
- _____. 1998. *Public Relations Fifth Edition*. Jakarta : Erlangga.
- Jessica. Pengguna regular *commuter line*. Wawancara oleh Peneliti, 15 September 2015. *Commuter line* rute Bogor – Jakarta. Bogor.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online. *Arti Kata Citra. Kbbi.co.id*. Home page on-line. [<http://kbbi.web.id/citra>]. Internet; diakses pada 11 Februari 2015.
- Kerlinger, Fred N.. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Diterjemahkan oleh Landung R. Simatupang. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 1995
- Kitchen, Philip J. . *Public Relations: Principles and Practices*. London: Thomson Learning. 2006.
- Liputan6. *5 Kecelakaan Maut di Rel Jabodetabek. Liputan6.com*. Home page On-line. [<http://news.liputan6.com/read/769539/5-kecelakaan-maut-di-rel-jabodetabek>]; Internet; diakses pada 12 Februari 2015.
- _____. *Ignasius Jonan, Mimpi Bawa PT KAI Sekelas Perusahaan Eropa. Liputan6.com*. Home Page on-line. [<http://bisnis.liputan6.com/read/2073020/ignasius-jonan-mimpi-bawa-pt-kai-sekelas-perusahaan-eropa>]. Internet; diakses pada 13 Februari 2015.
- Miles Matthew B. dan A. Michael Huberman. *Qualitative Data Analysis*. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta : UI-Press. 1992
- Moloeng, Lexy J. . 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. Pengguna regular *commuter line*. Wawancara oleh Peneliti, 12 September 2015. *Commuter line* rute Jakarta – Bogor. Jakarta.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.
- Narula, Uma. *Communication Models*. New Delhi: Atlantoc Books. 2006.
- Nasution. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006
- Noorani, Adinta. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Transportasi Kereta Api Argo Muria (Studi Pada Pt. Kereta Api Indonesia Daop IV Semarang)”. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang. 2014.
- Nugroho, Sigit A.. *Transformasi PT. KAI: Mengurai Benang Kusut. SWA.co.id*. Home page on-line. [<http://swa.co.id/business-strategy/management/transformasi-pt-kai-mengurai-benang-kusut>]. Internet, diakses pada 12 Februari 2015.

- Octaviani, Vania. "Strategi *Public Relations* The Body Shop dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Melalui Kampanye *Protect The Planet*". Skripsi. Universitas Pelita Harapan. 2014.
- Olins, Wally. *Corporate Identity: Making Business Strategy Visible Through Design*. London: Thames and Hudson. 1989.
- Oliver, Sandra. *Strategi Public Relations*. Jakarta : Erlangga. 2007.
- Patricia J. Parsons. *A Manager's Guide to PR Projects; A Practical Approach*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc. 2003.
- Pikiran Rakyat. 2013. *Urbanisasi Ke Kota Besar Capai 1 Juta Orang*. *Pikiran-rakyat.com*. Home page on-line. [<http://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/2013/08/12/246307/urbanisasi-ke-kota-besar-capai-1-juta-orang>]; Internet; diakses pada 11 Desember 2015.
- Pitakasari, Ajeng Ritzki. 2011. *Alami Pelecehan Seksual di Kereta, Seorang Gadis Trauma*. *Republika.co.id*. Home page on-line. [<http://www.republika.co.id/berita/regional/nusantara/11/12/28/lwwzzf-alami-pelecehan-seksual-di-kereta-seorang-gadis-trauma>]; Internet; diakses pada 12 Februari 2015.
- PT Kereta Api Indonesia Persero. *Annual Report PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 2009*. *Kereta-api.co.id*. Home page on-line. [http://www.kereta-api.co.id/media/document/annual_report_2009.pdf]; Internet; Diakses pada 28 Februari 2015.
- _____. *Annual Report PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 2010*. *Kereta-api.co.id*. Home page on-line. [http://www.kereta-api.co.id/media/document/annual_report_2010.pdf]; Internet; diakses pada 28 Februari 2015.
- _____. *Annual Report PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 2011*. *Kereta-api.co.id*. Home page on-line. [http://www.kereta-api.co.id/media/document/annual_report_2011.pdf]; Internet; diakses pada 28 Februari 2015.
- _____. *Annual Report PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 2012*. *Kereta-api.co.id*. Home page on-line. [http://www.kereta-api.co.id/media/document/annual_report_2012.pdf]; Internet; diakses pada 28 Februari 2015.
- _____. *Annual Report PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 2013*. *Kereta-api.co.id*. Home page on-line. [http://www.kereta-api.co.id/media/document/annual_report_2013.pdf]; Internet; diakses pada 28 Februari 2015.
- _____. *Annual Report PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 2014*. *Kereta-api.co.id*. Home page on-line. [<http://www.kereta-api.co.id/media/>]

- document/annual_report_2014.pdf]; Internet; diakses pada 20 Agustus 2015.
- _____. *Company Profile PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 2010*. Kereta-api.co.id. Home page on-line. [http://www.kereta-api.co.id/media/document/company_profile_2010.pdf]; Internet; diakses pada 6 Maret 2015.
- _____. *Company Profile PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 2011*. Kereta-api.co.id. Home page on-line [http://www.kereta-api.co.id/media/document/company_profile_2011.pdf]; Internet; diakses pada 6 Maret 2015
- _____. *Company Profile PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 2012*. Kereta-api.co.id. Home page on-line. [http://www.kereta-api.co.id/media/document/company_profile_2012.pdf]; Internet; diakses pada 6 Maret 2015
- _____. *Company Profile PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 2013*. Kereta-api.co.id. Home page on-line. [http://www.kereta-api.co.id/media/document/company_profile_2013.pdf]; Internet; diakses pada 6 Maret 2015.
- _____. *Sustainability Report 2014 “Inovasi & Transformasi Menuju Keberlanjutan”*. Kereta-api.co.id. Home page on-line. [http://www.kereta-api.co.id/media/document/sustainability_report_2014.pdf]; Internet; diakses pada 20 Agustus 2015.
- Riel, Cees B. M. van.. *Principles of Corporate Communication*. Mayland Avenue: Prentice Hall. 1995.
- Ruslan, Roesady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi, Konsep, dan Aplikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. 2006.
- Sadri, Houman A. dan Madelyn Flammia. *Intercultural Communication A New Approach to International Relations and Global Changes*. New York: The Continuum International Publishing Group. 2011.
- Samovar, Larry A., dkk. *Communication Between Cultures 8th Edition, International Edition*. Amerika Serikat : Wadsworth, Cengage Learning. 2013.
- Santoso, Guritnaningsih A. dan Lucia R.M. Royanto. *Teknik Penulisan Laporan Penelitian Kualitatif*. Depok: Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi Universitas Indonesia (LPSP3 UI), 2009.
- Seitel, Fraser P.. *The Practice of Public Relations Eleventh Edition, International Edition*. New Jersey : Pearson Education, Inc. 2011.

- Sekaran, Uma. *Research Method for Business: A Skill Building Approach, 2nd edition*. New York: John Wiley & Sons Inc.. 1992: 4
- Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. *Tahun 2015, Pemerintah Akan Fokus Pada Pembangunan Infrastruktur*. *Setkab.go.id*. Home page on-line.[<http://setkab.go.id/tahun-2015-pemerintah-akan-fokus-pada-pembangunan-infrastruktur/>]. Internet, diakses pada 6 Februari 2015.
- Septina, Lisa. “Kualitas Pelayanan Transportasi Kereta Api (Studi Kasus Pelayanan di Atas Kereta Api Turangga)”. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. 2011.
- Setyahesti, Rina. “Strategi Marketing *Public Relations* dalam Membentuk Citra Perusahaan di Mata *Customer* (Studi Kualitatif Deskriptif pada MJ Travel Malang). *Jurnal Ilmiah*. Universitas Brawijaya Malang.
- Sevilla, Consuelo et, Al. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Indonesia Press. 1993.
- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2009.
- Smith, Ronald D. *Strategic Planning for Public Relations Second Edition*. New York: Taylor & Francis Group. 2011.
- _____. *Strategic Planning for Public Relations*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates. 2004.
- _____. *Becoming a Public Relations Writer: A Writing Workbook for Emerging and Established Media, 3rd edition*. New York: Taylor & Francis Group. 2008.
- _____. *Strategic Planning for Public Relations Second Edition*. New York: Taylor & Francis Group. 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2007.
- Supriyanto, Hendra. *Pengertian Sistem Transportasi*. [http://www.academia.edu/7423545/1._Pengertian_Sistem_Transportasi]; Internet; diakses pada 9 Februari 2015.
- Suyanto, Bagong. (2005). *Metode Penelitian Sosial: Bergabai Alternatif Pendekatan*. Jakarta : Prenada Media. 171.
- Tambun, Lenny Tristia. *Jumlah Pendatang Baru ke Jakarta Naik 25,5%*. *Beritasatu.com*. Home page on-line. [<http://www.beritasatu.com/aktualitas/199984-jumlah-pendatang-baru-ke-jakarta-naik-255.html>]; Internet; diakses pada 9 Februari 2015.

- Tim Liputan Indosiar. *Enam Kecelakaan KA dalam 3 Bulan*. *Indosiar.com*. Home page on-line. [http://www.indosiar.com/fokus/enam-kecelakaan-ka-dalam-3-bulan_27265.html]; Internet; diakses pada 12 Februari 2015.
- Victoria. Pengguna regular *commuter line*. Wawancara oleh Peneliti, 15 September 2015. *Commuter line* rute Jakarta – Bogor. Jakarta.
- West, Richard dan Lynn H. Turner. *Introducing Communication Theory Fourth Edition, International Edition*. New York : McGraw-Hill, Inc. . 2010.
- Widhiyanti, Lusi. “Strategi PT Kereta Api Indonesia dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Kereta Api (Studi Kasus di Kantor Daerah Operasi VII Madiun Periode 2009 – 2011)”. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. 2012.
- Widiantono, Doni J. . dan Ishma Soepriadi. 2009. *Menakar Kinerja Kota-Kota di Indonesia*. *penataanruang.pu.go.id*. Home page on-line. [http://penataanruang.pu.go.id/bulletin/index.asp?mod=_fullart&idart=120]; Internet; diakses pada 11 Desember 2015.
- Wijaya, Lina Sinarta. “Strategi Komunikasi *Public Relations* dalam Upaya Meningkatkan Citra Bangsa di Mata Dunia”. Jurnal Ilmiah. Universitas Krida Wacana. 2013.
- Yin, Robert K., *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2005.
- Yuli. Penumpang kereta api Argo Dwipangga 10. Wawancara oleh Peneliti, 19 September 2015. Kereta Argo Dwipangga 10. Jakarta – Yogyakarta.
- Zulkifli. Penumpang kereta api Argo Parahyangan 22. Wawancara oleh Peneliti. 9 September 2015. Kereta Argo Parahyangan 22. Jakarta.