

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*, Cetakan ke 9. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi, Febrina Rosinta. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Universitas Indonesia.
- Assauria, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Barus, Barta Andrian. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Harga (Tarif) Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa*. Skripsi pada Universitas PASUNDAN Bandung.
- Budiasih, Yanti. 2012. *Statistik Deskriptif Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Tangerang: Jelajah Nusantara.
- Farisky, Tazauna B.P. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota Dan Calon Anggota Koperasi Simpan Pinjam Jasa Cabang Purwokerto*. eJournal Universitas Negeri Semarang.
- Kusumawardani, Dian Prakasiwi. 2013. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PT. KAI Kereta Api Sritanjung Kelas Ekonomi AC*. Skripsi pada Universitas Jember.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. 2012. *Principle of Marketing*. 14 Edition. New Jersey : Prentice Hall
- Lovelock, Christopher H. dan Wright Lauren K, (Terjemahan Agus Widyanoro) 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks..
- Sugiono. 2012. *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas*. Skripsi pada Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Zeithaml, Valarie, Bitner, Mary & Gremler, Dwayne. 2009. *Service Marketing*. New York: The McGraw Hill Companies.

http://www.bps.go.id/tab_sub/view.php?tabel=1&daftar=1&id_subyek=17¬ab=16

<http://nationalgeographic.co.id/berita/2014/04/pelayanan-kereta-yang-belum-optimal-sebabkan-keluhan-dinda>

<http://www.jpnn.com/read/2013/04/18/167929/Dahlan-Iskan-Tegur-Petugas-Kebersihan-Kereta-Ekonomi->

<http://www.railway.web.id/2014/04/interior-kereta-api-ekonomi.html>

<http://news.detik.com/read/2014/11/03/154801/2737558/10/kemenhub-temukan-kecoa-di-dalam-kereta-ada-kompensasinya>

<http://finance.detik.com/read/2014/10/20/065828/2723412/4/peningkatan-layanan-kereta-api-jarak-jauh-dan-krl>