

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Sakti Adji. (2011). *Jaringan Transportasi: Teori dan Analisis*. (Edisi 1). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Azwar, Saifuddin. (2011). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa
- Hair., et al. (2009). *Multivariate Data Analysis*. (7th edition). Prentice-Hall
- Hurriyati, Ratih. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Kotler, Philip., & Kevin, L. Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran, (Edisi ke-13), (Jilid 1)*. Terj. Benjamin Molan. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- , and Kevin L. Keller., (2009). *Manajemen Pemasaran, (Edisi ke-13), (Jilid 2)*. Terj. Benjamin Molan. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Malhotra, Naresh K.. (2009). *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan*, (edisi ke-4), (Jilid I). Jakarta: PT. Indeks.
- Neo, Lynda Wee Keng., & Tong Kok Wing. (2005). *4 Rs of Asian Shopping Center Management (4 Langkah Penting Dalam Manajemen Pusat Perbelanjaan Asia)*. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer.

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 1998 Tentang Prasarana dan Sarana Kereta Api, Presiden Republik Indonesia, Jakarta, 1998.
- Riduwan., & E. A. Kuncoro. (2007). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan., Rusyana A., & Enas. (2011). *Cara Mudah Belajar SPSS Versi 17.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sarwono, Jonathan. (2007). *Riset Pemasaran dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, (Edisi 4), (Buku 1)*. Jakarta: Salemba Empat.
- ., (2007). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, (Edisi 4), (Buku 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soesilo, Nining I. (1999). *Ekonomi Perencanaan dan Manajemen Kota*. Jakarta: Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Universitas Indonesia.
- Subagyo, Ahmad. (2010). *Marketing In Business: Studi Kasus UMK & LKM (Usaha Mikro Kecil & Lembaga Keuangan Mikro), (Edisi 1)*. Bandung: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- . (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi Publisher.

- Tamin, Ofyar Z. (1997). *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung: Penerbit ITB.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Umar, Husein. (2007). *Metode Penelitian: Untuk Sripsi dan Thesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husein. (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. (Edisi 2). Jakarta: Rajawali Pers.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang *Perkeretaapian*. Presiden Republik Indonesia, Jakarta, 2007.
- Wahyono, Sentot Iman. (2010). *Manajemen Pemasaran*. (Edisi 1). (Cetakan Pertama). Yogyakarta: Graha ilmu.
- Yazid. (2008). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. (Edisi 2). Yogyakarta: Ekonisia.
- Zeithaml, Valarie A., et al. (2009). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the firm*. England: Mc.GrawHill Publishing Company.

JURNAL:

- Alipour, Mehrdad., & Jalalsadeghisharif. (2010). *Service Marketing Mix Expectation Gap (An Empirical Study of Stock Exchange Market in Iran)*. *Global Journal of Management and Business Research*. Volume: 10. Issue: 9 (ver 1.0) december 2010. Halaman: 40-47.
- Ambarkahi, Ratih Puspitorini Yekti. (2007). *Faktor Bauran Pemasaran Jasa Yang Dipertimbangkan Mahasiswa Dalam Memilih Kuliah Di Politeknik Negeri Jember*. *Bisma Jurnal Bisnis dan Manajemen, Politeknik Negeri Jember*. Volume: 4. No: 4 Desember 2007. Halaman: 339-347.
- Al-Muala, Ayed., & Al-Qurneh, Majed. (2012). *Assessing The Relationship Between Marketing Mix and Loyalty Through Tourists Satisfaction In Jordan Curative Tourism*. *American Academic & Scholarly Research journal*. ISSN: 2162-321X. E-ISSN: 2162-3228. Volume: 4. No: 2 November 2012. Halaman: 1-14.
- Athanassopoulos, Antreas. (2011). *Behavioural Responses To Customer Satisfaction: An Empirical Study*. *European Journal of Marketing*. Volume: 35. No: 5/6. Halaman: 687-707.
- Lita, Ratni Prima. (2010). *Pengaruh Implementasi Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Proses Keputusan Wisatawan Mengunjungi Objek Wisata di Kota Padang*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Andalas*. ISSN: 2085-0972. Volume: 2. No: 2 Juli-Desember 2010. Halaman: 91-99.

- Raudhah, Maria Ulfah. (2008). *Analisis Variabel Pembentuk Kepuasan Konsumen Pada Ritel Hipermarket di Depok, Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gunadharma*. Halaman 4-15
- Sujoko. (2007). *Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pemakaian jasa warnet di Kota Jember. Jurnal Marketing Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra Surabaya*. Volume: 2, No: 1. Halaman: 9-20
- Venkatesh. (2012). *Marketing Theory and Its Applications In The Healthcare Industry. International Journal of Marketing and Technology*. ISSN: 2249-1058. Volume: 2. Issue: 8. Halaman: 162-173.

SKRIPSI:

- Fatonah, Siti., & Susanto, Darmadi. (2010). *Pengaruh Price, People, Process dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. BNI Securities Cabang Surakarta*. STIE AUB. Surakarta: tidak diterbitkan.
- Hartono, Budi & Yuono, Agata Edria. (2007). *Analisa pengaruh physical evidence restoran Toko Oen Malang yang bernuansa kuno terhadap keputusan pembelian konsumen*. Universitas Kristen Petra. Surabaya: tidak diterbitkan.
- Irawan, M. Iqbal. (2009). *Pengaruh Physical Evidence Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Angkutan Yang Disediakan P.O Primajasa, Karunia Bakti dan Saluyu*. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung: tidak diterbitkan.
- Rachmawati, Fitriana. (2011). *Pengaruh evidence of service (people, process, physical evidence) terhadap patronage buying motives nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk cabang Setiabudi Bandung*. Institut Manajemen Telkom. Bandung: tidak diterbitkan.
- Samboro, Joko. (2010). *Pengaruh People, Process dan Physical Evidence Terhadap Loyalitas Melalui Keputusan Mahasiswa Memilih Politeknik Negeri Malang*. Politeknik Negeri Malang. Malang: tidak diterbitkan.

WEBSITES:

<http://www.kereta-api.co.id> 15 maret

<http://www.ccsenet.org/ijms> 3 april

<http://www.eurojournals.com/finance.htm> 3 april

<http://www.republika.co.id> 25 mei

<http://www.bps.go.id> 25 mei

<http://www.detiknews.com> 11 juni