

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Rizal. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Depot Air Minum Isi Ulang Sahabat Langkat*, 2(1), (84-92).
- Alma, Buchari. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi 2010). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, 17(2), (114-126).
- Fauziah, Nila. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Hotel Santika Premiere Malang)*, (37-45).
- Hardiyati, Ratih. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Skripsi Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang : diterbitkan.
- Hidayat, Rachmad. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, 11(1), (59-72).
- Kaunda, Stan G. (2013). *Assessing Service Expectation and Perception of Public Library Users: Towards Development of User Needs and User*

Satisfaction Measurement Instruments for the National Library Service of Malawi, 3(3), (30-40).

Kotler, Philip & Keller, Kevin. (2012). *Marketing Management 14th Edition*. Edinburgh Gate: Pearson Education.

Lovelock, Christopher et all. (2011). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia Edisi Ketujuh Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Mahanani, Sonya. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)*. Skripsi Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang : diterbitkan.

Mustafidah, Tukiran Taniredja Hidayati. (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.

Priyatno, Duwi. (2011). *SPSS: Analisis Statistik Data*. Yogyakarta: MediaKom.

Riduwan & Kuncoro, Engkos Achmad. (2010). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Bandung: Alfabeta.

Sadi. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Tahu Bakso Ibu Pudji Ungaran Semarang*. Tesis pada Program Studi Magister Agribisnis Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro: diterbitkan.

Sarjono, Haryadi dan Julianita, Winda. (2011). *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sarwono Jonathan dan Martadiredja, Tutty. (2008). *Riset Bisnis untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: ANDI
- Schneider, Benjamin et all. (1998). *Linking Service Climate and Customer Perceptions of Service Quality: Test of a Causal Model*, 83(2), (150-163).
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods For Business* (Edisi Keempat). Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Singh, Ajmer. (2013). *Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Organized Retail Outlets*, 3(1), (84-95).
- Subaidi. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Jasa Internet "Zaisya Net" Di Malang*. Skripsi Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Malang: diterbitkan.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif ,Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sureshchandar, G.S et all. (2002). *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction-a Factor Specific Approach*, 16 (4), (363-379).
- Tim Pustaka Phoenix. (2009). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru*. Jakarta: PT. Media Pustaka Phoenix Jakarta.

Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Marketing Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.

Trarintya, Mirah Ayu Putri. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar*. Tesis pada Program Studi Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Udayana Denpasar: diterbitkan.

Zeithaml, Valarie.A et all. (2009). *Service Marketing (Fifth Edition)*. New York: McGraw-Hill International Edition.

<http://www.kereta-api.co.id/> , [pada Rabu, 10 April 2013].

<http://tiket.kereta-api.co.id/> , [pada Rabu, 10 April 2013].

<http://www.tempo.co/read/news/2013/03/12/090466601/Naikkan-Harga-Tiket-Ekonomi-KAI-Disomasi>, [pada Senin, 15 Juli 2013].

http://perkeretaapian.dephub.go.id/index.php?option=com_docman&task=doc_details&gid=3&Itemid=77, [pada Senin, 15 Juli 2013].

http://kemhubri.dephub.go.id/perundangan/index.php?option=com_dirhukum&task=view&id=902&Itemid=555523, [pada Senin, 15 Juli 2013].

<http://www.presidentri.go.id/index.php/uu/peraturan-pemerintah/>, [pada Senin, 15 Juli 2013].