

DAFTAR PUSTAKA

- Abrooriansyah, Hanif. 2019. *Peran PT. INKA (Persero) dalam Hubungan Kerjasama Indonesia dan Bangladesh di Bidang Transportasi Tahun 2014-2016*. UPN Veteran. Yogyakarta.
- Departemen Ekonomika dan Bisnis Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada, 2019. *Panduan Tugas Akhir*. Yogyakarta.
- Herwindo, Ciptomulyono, & Yusak Anshori. 2017. *Implementasi Lean Manufacturing Car Body Studi Kasus di PT INKA (Persero)*. Institut Teknologi Sepuluh November. Surabaya
- ICC 2010. 'Incoterms 2010'. Diakses 9 April 2020 10.20 WIB <<https://iccwbo.org/resources-for-business/incoterms-rules/incoterms-rules-2010/>>
- Idris. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD.HN Service Station*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Kotler, Philip, & Gary Armstrong (2012). *Principle Of Marketing, 15th . Edition* New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc
- Kotler, Philip, & Kevin Lane Keller (2016). *Marketing Management, 15th . Edition* New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc
- Kurniawan, Dicky. 2019. *Strategi Pengembangan Bisnis PT INKA (Persero) Menggunakan Analisis SWOT dan Metode Quantitative Strategic Planing Matrix (QSPM)*. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Laksono, Agwinardanu. 2010. *Perbaikan Value Stream pada Proses Produksi Kereta Kelas Ekonomi dengan Menggunakan Pendekatan Lean Project dalam Studi Kasus PT INKA Madiun*. Univeristas Negeri Sebelas Maret. Surakarta
- Muslim, Shabrina, & Indira Prianda. 2019. *Analisis Strategi Peningkatan Loyalitas Customer B2B E-Commerce Studi Kasus GMF Aerotrade di PT. GMF Aeroasia*. Universitas Indonesia. Depok
- Nuvriasari, Audita. 2012. *Mengelola Hubungan Pelanggan pada Praktik Pemasaran Business to Business (B2B) dengan Orientasi Penciptaan Loyalitas*. Vol. 13, No. 1. Hlm 15-28. Diakses 20 Maret dari <[http://journal uii.ac.id](http://journal.uii.ac.id) >
- PT. INKA (Persero) Madiun. Instruksi Mutu (IM) tentang Pembuatan Daftar Estimasi Harga Jual nomor IM-09.08 tanggal terbit 23 Agustus 2019 Revisi 0

- PT. INKA (Persero) Madiun. Prosedur Mutu (PM) tentang Komunikasi Persyaratan Produk kepada Pelanggan nomor PM-08.02 tanggal terbit 12 Juli 2017 Revisi
- PT INKA. 2020. 'Profil INKA'. Diakses 7 Februari 2020 pukul 08.34 WIB. <<https://www.inka.co.id/>>
- SK Menteri Perhubungan No. 32/OT.001/Phb/80 tanggal 27 Pebruari 1980 tentang Panitia Persiapan Pembentukan Persero Pabrik Kereta Api Madiun
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif* (Ed.3). Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, George. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset
- Wibowo, T., & Shihab, M. S. 2017. *Dampak Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Teknosain Volume XIV Nomor 2.
- Wulandari, Fitri. 2019. Bangladesh Puas terhadap Kualitas Kereta Produksi INKA. Jakarta: Tribunnews.com diakses 2 Februari 2020 pukul 08.29 <<http://www.tribunnews.com/bisnis/2019/01/15/bangladesh-puas-terhadap-kualitas-kereta-produksi-inka>>
- YouTube PT INKA.2019. 'Kereta Penumpang Bangladesh Produksi PT INKA (Persero). Diakses 30 Maret 2020 pukul 10.09 <<https://www.youtube.com/watch?v=FrtFNehEHWo>>