

DAFTAR PUSTAKA

- Adisamita, Rahardjo, 2010, *Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agustini, Hidayat, Hanani, 2012. *Studi Kualitas Pelayanan Kereta Api Tawang Jaya Kelas Ekonomi DAOP IV Semarang*. *Jurnal Of Public Policy and Management Review*. No 2 April 2012.
- Amir, M. Taufiq, 2005, *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Badan Pusat Statistik. Pengguna Kereta Api Listrik (KRL) *Commmuter Line* di Provinsi DKI Jakarta. www.bps.go.id (diakses pada 19 Oktober 2016).
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya)*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dewan Ketahanan Nasional. *Jumlah Pulau di Indonesia*. www.dk.go.id (diakses pada 25 Oktober 2016)
- Dunn, William N, 2003, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Engel, J. F., Roger , D. B., dan Miniard, P. W., 1994, *Perilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Ernawati, Handayanti, Sartika, 2014. *Kemacetan di Jakarta dan Cara Mengatasinya*. Jakarta : Universitas Esa Unggul.
- Ernawati, Handayanti dan Sartika.
<http://ernawatiupi.blogspot.co.id/2016/01/makalah-kemacetan-di-jakarta-dan-cara.html> (diakses pada 21 Oktober 2016)
- Ferguson E.1990. A Transportation Demand Management Planning, Development and Implementation. *Journal of the American Planning Association*. United States of America (USA) : Volume 56 No 4, Autumn 1990.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas. Diponegoro

- Giese, J. L., & Cote, J. A., 2000, *Defining Consumer satisfaction*, Academy of Marketing Science Review (online <http://amsreview.org>).
- Guiliano G. 1992. Transportation Demand Management- Promise or Panacea? *Journal of the American Planning Association*. United States of America (USA) : Volume 58 No. 3, Summer 1992.
- Haryono, Tri Joko S, 2007, *Jaringan Sosial Migran Sirkuler : Analisis Tentang Bentuk dan Fungsi Masyarakat*, Jurnal Kebudayaan dan Politik, Th XX, No.2, April 2007.
- [https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1417/Jumlah Penumpang Kereta Api dari Tahun 2011-2015](https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1417/Jumlah_Penumpang_Kereta_Api_dari_Tahun_2011-2015)
- Istianto, Bambang, 2011, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Edisi Kedua, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Junaedi, Muhammad Dendi, 2011. *Efektivitas Pelayanan Kereta Api Khusus Wanita oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di daerah operasional (Daop) Jakarta terhadap Peningkatan Citra Perusahaannya*. Bandung: Unikom
- Kementerian Perhubungan, Dirjen Perkeretaapian Nasional, 2011, *Rencana Induk Perkeretaapian Nasional (Ripnas) Tahun 2030*, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Cetakan Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Kurniawan, Muhammad Aviv, 2005. *Studi Kinerja Pelayanan Sistem Angkutan Kereta Rel Listrik (KRL) Jabodetabek*. Semarang ;; Universitas Diponegoro
- Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia, 2008, *Profil Lemhannas RI Tahun 2008*, Jakarta.
- Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia, 2010, *Profil Ketahanan Nasional Provinsi DKI Jakarta*, Jakarta.
- Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia, 2014, *Modul 3 Bidang Studi/Materi Pokok Geostrategi dan Ketahanan Nasional Program Pendidikan Reguler Angkatan (PPRA) LII*, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaaran Jasa, Teori dan Praktek*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.

- Mahsun, Mohamad, 2012, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Masri H. 2002. *Analisis Pengaruh Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Kasus PT. KAI Daop Semarang*. [Tesis]. Bandung (ID) : Universitas Padjajaran.
- Nasution, M Nur., 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- _____, 2005. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nikmah dan Wijiyati. Penelitian pada Proyek Efisiensi Perkeretaapian <http://argawahyu.blogspot.com/2011/06/hukumpengangkutan>, diunduh pada tanggal 20 Oktober 2016
- Nugroho, Riant, 2008, *Public Policy*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peter, J. P., dan Olson, J. C.,1996, *Consumer Behaviour and Marketing Startegy* (4th ed), Irwin, Chicago.
- PT. Kereta Api Indonesia. Sejarah Perkeretaapian di Indonesia. <http://www.kereta-api.co.id> (diakses pada 21 Oktober 2016)
- Purwosutjipto H.M.N, 2000. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 5*, Jakarta: Penerbit Djambatan
- Ramdani, Rizky & Indah Wahyu Maesarini, 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan KRL Sistem Commuter Line (Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Commuter Jabodetabek)*. Jakarta : STIAMI.
- Sadyohutomo M. 2008. *Manajemen Kota dan Tata Wilayah : Realita dan Tantangan*. Jakarta (ID) : PT. Bumi Aksara.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi : Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Santoswana, 2010. *Analisis Perjanjian Kerjasama Operasi Sarana Perkeretaapian dalam rangka Revitalisasi Perkeretaapian di Wilayah Jabodetabek*. Jakarta : Universitas Indonesia.

Setiawan, Rudy, 2005. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo*. Surabaya : Universitas Kristen Petra

Simamora, B., 2002, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

_____, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Sumarwan, U., 2003, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Supratno, 2000. *Statistik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga

Supriyadi, Anwar. 1991. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta.

Tamin, Ofyar Z., 1997. *Perencanaan dan Permodelan Layanan Prima*. Bandung : Penerbit ITB.

Tjiptono, Fandi, 2003, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra, 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandi, 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI

Umar, Husein, 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Rajafindo Persada.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Wijaya, Tony, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Index

Wilkie, William L., 1994. *Customer Behavior (Third Edition)*. New York. John Wiley & Sons

www.bappedajakarta.go.id <http://data.jakarta.go.id/organization/badan-perencanaan-pembangunan-daerah> (diakses pada 12 Oktober 2016).

www.krl.co.id



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KERETA REL LISTRIK (KRL) COMMUTER LINE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DALAM UPAYA PENINGKATAN KETAHANAN WILAYAH**

BOB M.T. MANURUNG, Ir. Joko Waluyo MT. Ph.D; Dr. Ahmad Zubaidi, M.Si

Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>