

DAFTAR PUSTAKA

- Erlangga, A., Prasetyanto. P., & Widiyanto, B.W. 2016. "Tingkat Pelayanan *Check In Counter*
Lion Air di Bandara Internasional Husein Sasatranegara Kota Bandung Menggunakan Metode Antrian. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. Vol. 2, No. 1
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Terjemahan oleh Dwi Kartini Y, 2009. Jakarta: Erlangga.
- Kolter, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.
- Kuntjojo. 2009. *Metodologi Penelitian*. Kediri : Universitas Nusantara PGRI
- M. Nazir. 2013. *Metode Penelitian Cetakan Kelima*. Jakarta : Gahlia Indo
- Sharif, Nawaz. 2017. "Prosedur Pembelian Tiket Reduksi Kereta Api Di Stasiun Besar Yogyakarta." *Tugas Akhir*. Program Studi Diploma Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Syarat-Syarat Dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang (STP) disahkan dengan Surat Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor KEP. U/LL.003/XI/1/KA-2015
- Usman dan Purnomo.2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara Jakarta.
- Utama, I Gusti Bagus Rai dan Ni Made Eka Mahadewi. 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zaidar, Melika Ardyuansyah. 2017. "Efektivitas Penerapan *Check In Counter* (CIC) Dalam Pelayanan Cetak Tiket Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi IV Tanjungkarang." *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, Bandar Lampung.



- . 2016. Info *E-Boarding Pass*. <https://penumpang.kai.id/promo?id=47#>. Diakses pada tanggal 28 Mei 2018.
- . 2018. Official Mobile Application Kereta Api Indonesia. <https://apps.kereta-api.co.id/>. Diakses pada tanggal 28 Mei 2018.