

DAFTAR PUSTAKA

- Alif, A., Septianita, Winda., Winarni, W. 2014. “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna Studi Empiris Pada PT.KAI (Persero) DAOP 9 Jember”. *Jurnal Universitas Jember*. Vol 53-56
- Ara. 2018. Tak Capai Target, Jumlah Kunjungan Wisman 2017 Hanya 14 Juta. Diakses dari <https://m.detik.com/finance/berita-ekonomi-bisnis/d-3844903/tak-capai-target-jumlah-kunjungan-wisman-2017-hanya-14-juta> pada tanggal 05 April 2019
- Ci, Ari. 2018. Statistik Kepariwisata 2017. Dinas Pariwisata DIY. Diakses dari <https://visitingjogja.com/115691/statistik-priwisata-diy-2017/>
- Conny. (2016). KAI Access. Diakses dari www.jurnalapps.co.id pada 11 April 2019.
- Ghifary, Rizky Adam. 2017. Analisis Kualitas Layanan pada Perusahaan e-Commerce Traveloka. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nurayni Dewi, Widiartanto. 2019. “E-Service Quality, E-Satisfaction dan E-Trust Terhadap Customer Loyalty Pengguna Aplikasi Mobile KAI Access (Studi pada pengguna Aplikasi Mobile KAI Access Semarang)”. *Ejornal Universitas Diponegoro*. Vol. 1-7
- Nursastri, Sri Anindiati. 2017. Ini Perbedaan Turis Domestik dan Mancanegara saat Naik KA. *Kompas Online*. Diakses dari <https://travel.kompas.com/read/2017/08/29/0712002227/ini-perbedaan-turis-domestik-dan-mancanegara-saat-naik-ka> pada 05 April 2019
- Pemerintah RI. 2009. *Undang Undang Republik Indonesia no 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan*. Di akses melalui <http://www.bphn.go.id/data/documents/09uu010.doc> Pada tanggal 3 April 2019.
- Pramesti, Azizah Dwi. 2018. Strategi Peningkatan Penggunaan *E-Boarding Pass* di Stasiun Besar Yogyakarta. *Tugas Akhir*. D3 Pariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- PT. Kereta Api Indonesia. 2015. Official Mobile Application Kereta Api Indonesia. Diakses dari www.apps.kereta-api.com pada 05 April 2019.
- Romansyah, Kartika Martha Putri. 2014. “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. KAI (Persero) DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya (Studi Pada Ticketing)”. *Jurnal Universitas Surabaya*. Vol 1-15.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2014) *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andy Offset.
- Zulian Yamit, (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa (Vol. Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Ekonosia.