

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim. (2004). "Manajemen Transportasi", Radja Grafindo, Jakarta.
- Ariani, D. Wahyu. 2009. Manajemen Operasi Jasa. Graha Ilmu , Yogyakarta.
- Blackwell, M. and Dixon, J. (2002). "Case study: Service level agreements – a framework for assuring and improving the quality of support services to faculties." Higher Education Research and Development Society of Australasia
- Chase R B., Jacobs R F., dan Aquilano N J. (2004). *Operations Management For Competitive Advantage*, Mc Graw Hill.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Andi, Yogyakarta.
- Goldratt, E. M., Cox, J., & Whitford, D. (2004). *The Goal: A Process of Ongoing Improvement*. Great Barrington: Gowen.
- Gray, George E dan Hoel, Lester A. (1992) *Public Transportation*, Second Edition, eds. Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey,
- Heizer, Jay dan Barry Render. (2011). *Operation Management* , 10th edition. Pearson Prentice Hall, New Jersey. Husein, Umar. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- J. Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Kamaluddin. (2003). *Ekonomi Transportasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Krajewski, Lee.Jand Larry P.Ritzman. (2002). *Operations Management: Strategy and Analysis*. New Jersey : Prentice Hall.
- Lusiana, Mirna dan Chandra, Steven. (2018). *Optimasi Jumlah Kedatangan KRL Commuter Line untuk Mengatasi Penumpukan Penumpang Jalur Bekasi - Jakarta Kota Menggunakan Simulasi Promodel*.
- Maesarini, Indah Wahyu dan Rizky Ramdan Fauzi. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan KRL Sistem Commuter Line (Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Commuter Jabodetabek)*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia.

- Margono, S. (2005). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Miro, Fidel. (2005). *Perencanaan Transportasi*. Erlangga, Jakarta.
- Tamin, OZ. (2000). *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Edisi kedua, Penerbit ITB, Jurusan Teknik Sipil Institut Teknologi Bandung
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar, Yogyakarta
- Rosyidi. (2015). *Rekayasa Jalan Kereta Api*. Yogyakarta: LP3M Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Scheffel, Peter F.L., and John Strassner. 2007. *IT Service Management*.
- Schumer. (1974). *Planning for Public Transport*. Hutchinson London.
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Singiresu S Rao, (2009). *Engineering Optimization : Theory and Practice, 4th. New Jersey*. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken Publisher.
- Slack N, and Lewis, M. (2008). *Operation Strategy*, Prentice Hall.
- Wisner J., Tan K., dan Leong G. (2008). *Principles of Supply Chain Management* 2nd Edition: A Balanced Approach, United States of America.
- Company Profile PT. Kereta Commuter Indonesia tersedia di <http://www.krl.co.id/> diakses pada 20 Juni 2019
- Peraturan Pemerintah No. 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5048);
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor. 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 322).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722);