

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Ni Made Savitri dan Ni Nyoman Kerti Yasa. 2010. "E-Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking". *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Volume 16, Nomor 2, Bali.
- Creswell, 2010. *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Ghozali, I., 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Idtesis, 2018. *Teori E-Service Quality*. <https://idtesis.com/teori-lengkap-tentang-electronic-service-quality-menurut-para-ahli-dan-contoh-tesis-electronic-service-quality/> diakses 16 November 2019.
- Kotler, P. & Armstrong, G., 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K. L., 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia..
- Laurent, Felicia. 2016. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go- Jek Melalui Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Agora*. Volume 4, Nomor 2, Surabaya.
- Nugroho, Wahyu Setiawan., 2019. *PT KAI Akan Ubah Tampilan Empat Rangkaian KA Prameks*. <https://jogja.tribunnews.com/> diakses 13 November 2019.
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry. 1998. *Servqual : A Multiple Item Scal for Meansuring Consumer Perception of Service Quality.e-Journal*. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/citation/download. Diakses pada 29 November 2019.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Malhotra A. 2005. "E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality". *Journal of Service Reasearch*. Volume 7 Nomor 3,pg. 213-223.
- Pratiwi, Septiana (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Stasiun Lempuyangan PT Kereta Api Operasi 6 Yogyakarta* (Tugas

Akhir yang tidak dipublikasikan) Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia.

Press. Tjiptono, Fandy Ph.D. dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

PT. Kereta Api Indonesia, 2017. *Sejarah PT. Kereta Api Indonesia*. https://kai.id/corporate/about_kai/ diakses 13 November 2019

Suwondo, Agus., Sarana. & Fadli Irawan Marjan., 2017. *Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan terhadap E-Loyalitas Pelanggan KAI Access berdasarkan E-Servqual pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang*. Semarang : Politeknik Negeri Semarang.

Sugiyono, Agus Susanto. 2015. *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*. CV. Alfabeta: Bandung.

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru

Singarimbun, M. & Effendi, S., 2002. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Candra. 2011. *Service, Quality & Statisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, H., 2003. *Metodologi Penelitian Skripsi dan Tesis Binsis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.

Yang, Z., & Peterson, R.T. 2004."Customer perceived value, satisfaction, and loyalty: The role of switching cocts". *Psychology & Marketing*, 21(10), 799-822.

Yang, Z., Jun, M., & Peterson, R.T. 2004."Measuring customer perceived online service quality: Scale development and managerial implications". *International Journal of Operations & Production Management*. 1149-1174.