

DAFTAR PUSTAKA

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Edisi 5: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Khadijah Nurani, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Kereta Api Siantar Ekspres, (Sumatera Utara, Universitas Sumatera Utara, 2017).

Kotler, Philip dan AB. Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.

Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.

Kotler, Philip, dan Gary Amstrong . 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Liputan6.com. "Jangan Bingung, Ini Jadwal Kereta Bandara Baru Yogyakarta". *liputan6.com*. Diakses tanggal 4 Juni 2020

Mufidah, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kereta Api Kutojaya Utara Kelas Ekonomi* (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto).

Mutiara Selinda, E. L. S. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Probowangi Pada PT. KAI Persero) DAOP 9 Jember*. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(1).

Payne, Adrian. 1993. *The Essence of Service Marketing, Pemasaran Jasa*. Prentice Hall International (UK) Ltd.

Reinhard, R., Hermani, A., & Wijayanto, A. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Penumpang*

Kereta Api Kelas Argo Jurusan Semarang-Jakarta PT. Kai Daop IV Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(4), 127-135.

²Sulistiyowati. Retno Mulyasih, Studi Kepuasan Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang-Purwokerto, (JDEB), Vol. 13 No. 2 Oktober 2016 hlm. 120.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). Service Quality Satisfaction. Yogyakarta: Andy.

Tjiptono, F. (2011). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2012), Pemasaran Strategik, Edisi 2, Yogyakarta: Andi