

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono & Gregorius Chandra, 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Gery Amstrong, 1997, Alih bahasa: Alexander Sindoro, Penyunting: Benyamin Molan, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Jilid Dua, Prehallindo, Jakarta.
- Inovasi, *Inovasi PT KAI*, diakses 20 Desember 2015, <<http://www.bumn.go.id/keretaapi/berita/1730/Inovasi.PT.KAI>>.
- Kotler, Philip 1997, Alih Bahaa: Hendra Teguh, Ronn Antonius, Rusli, Penyunting: Agus Hasan, Pura Anggawijaya, *Manajemen Pemasaran (Marketing Manajemen 9e)*, Edisi Indonesia, Jilid Satu, Prehallindo, Jakarta
- Lopiyoadi, 2001, *Service Quality dalam Pemasaran*, Edisi Kedua Jilid Empat, PT Gramedia, Jakarta.
- PT Kereta Api Indonesia (Persero), *Tentang Kami: PT Kereta Api Indonesia (Persero)*, dari Situs Resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero), diakses 15 Oktober 2015, <<https://www.kereta-api.co.id/index.php?#beranda>>.
- Sutopo Ariesto Hadi & Adrianus Arief, 2010, *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan NVIVO*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Usman, 2003, *Menajemen Pemasaran*, Cetakan Pertama, Amarta Books, Yogyakarta.