UNIVERSITAS GADJAH MADA
ANALYSIS OF PASSENGER SATISFACTION TO THE RAILWAY TICKET RESERVATION SERVICES IN OPERATIONAL AREA VI
YOGYAKARTA (CASE STUDY OF TUGU STATION YOGYAKARTA)
MOCHAMMAD ARGA RAMADHAN, Mahidin Atin Desky, S.H., M.H ; Fahmi Prihantoro S.S., S.H., M.A
Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Bibliography

Burch, John G, Gary Grudnitsky. 1989 *Information system, Theory dan Practice* Fifth Edition. New York: John Willey and Sons Inc.

Endarto, Wahyu. 1997. "Sistem Reservasi Gabriel II Pt Sempati Air Distrik Yogyakarta". *Tesis*. Yogyakarta: Program Studi Magister Manajemen, Universitas Gadjah Mada.

Fernando, Rico. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Pelanggan Di Biro Perjalanan Iskandaria Tour And Travel Tangerang, Banten". *Skripsi.* Yogyakarta : Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gadjah Mada.

Irianto, Agus. 2009. *Managing Airline Reservation System*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Iswati Maria. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik Di Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta". *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gadjah Mada.

Narbuko, Chold dan H.Abu Achmadi. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah 2013. *Perilaku konsumen*.Yogyakarta : Andi
H.A. Abbas Salim. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Rajawali Pers.

Sesarini Arifenda Anugraheni. 2014. "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Kawasan Bebas Asap Rokok Di PT. KAI Daop VI Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada.

Siregar, Sofyan. 2010. *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alphabeta.

Widayanta, Heru. 2007. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Laras Asri Resort Dan Spa Salatiga". *Tesis*. Yogyakarta: Program Studi Teknik Arsitektur Konsentrasi Arsitektur Pariwisata, Universitas Gadjah Mada.

Yoeti, Oka. 1996. "Pengantar Ilmu Pariwisata". Bandung : Angkasa.

UNIVERSITAS GADJAH MADA
ANALYSIS OF PASSENGER SATISFACTION TO THE RAILWAY TICKET RESERVATION SERVICES IN OPERATIONAL AREA VI
YOGYAKARTA (CASE STUDY OF TUGU STATION YOGYAKARTA)
MOCHAMMAD ARGA RAMADHAN, Mahidin Atin Desky, S.H., M.H ; Fahmi Prihantoro S.S., S.H., M.A
Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Internet Resources

http://apps.kereta-api.co.id/policy/termandcondition.html. Accessed on 2 December 2014 at 21.20 pm.

http://dewanpers.or.id/page/opini/opini/?id=2139. Accesed on Monday 20 April 2015 at 12 :30 am.

http://eprints.uns.ac.id/6953/1/77621607200903121.pdf. Accessed on 3 December 2014 at 22.10 pm.

http://heritage.kereta-api.co.id/?p=11604. Accessed on Wednesday 24 December 2014 at 3:15 pm

http://kereta-api.co.id/. Accesseed by M. Arga Ramadhan, on December 20th 2014 at 12.58 pm

http://kereta-api.co.id/. Accessed on Wednesday 24 December 2014 at 3:00 pm

http://kereta-api.co.id/#tentang-kami-4. Accessed on Wednesday 24 December 2014 at 3:20 pm

http://kereta-api.co.id/. Accessed on Wednesday 24 December 2014 at 3:25 pm

http://keretaapi.co.id/?_it8tnz=Mg==&_8dnts=ZGV0YWls&_4zph=MTE=&_24nd=NDU2. Accessed on 19 March 2015 at 03.49 pm.

http://kereta-api.co.id/media/document/annual_report_2013.pdf. Accesed on 19 april 2015 at 10.00 am.

http://krjogja.com/read/247646/kunjungan-wisatawan-2014-lampaui-target Accessed on April 23, 2015 at 13.15 PM.

http://markusadiwarso.blogspot.com/2013/03/landasan-teori_24.html. Accessed on 11 July 2014 at 5.22 pm.

http://parekraf.go.id/userfiles/file/4636_1364UUTentangKepariwisataannet1.pdf. Accessed on April 23, 2015 at 13.27 pm.

[1] *Law No 23 Year 2007 perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana,sarana,dan sumber daya manausia,serta norma,kriteria, persyaratan, prosedur, untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.*
[1] *Law Article 127 paragraph (2)*

https://tiket.kereta-api.co.id/?_it8tnz=MTQ=#channel. Accesed 20 december 2014 at 12.50 pm.