

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid Satu, Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid Dua, Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, Christopher., Wirtz, Jochen. Dan Mussry, Jacky. (2010), *Pemasaran Jasa*, Edisi 7 Jilid 1, Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, Christopher., Wirtz, Jochen. Dan Mussry, Jacky. (2010), *Pemasaran Jasa*, Edisi 7 Jilid 2, Jakarta : Erlangga.
- Luoiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3, Jakarta : Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*, Edisi 1, Yogyakarta : C.V ANDI.
- Nursyamsiah, Siti dan Dian, Oryza V. (2011). “Pengaruh Service Recovery Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, Vol 2 No 2 (Desember), pp136-147
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sarwono, Jonatan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, Yogyakarta: Garaha Ilmu.
- <https://tiket.kereta-api.co.id/> (di akses pada 22 Maret 2017)
- [https://kai.id/media/document/annual\\_report\\_2015.pdf](https://kai.id/media/document/annual_report_2015.pdf) (dikases pada 23 Maret 2017 pukul 14.00 WIB)
- <http://santapjogja.com/stasiun-tugu-jogja-peninggalan-kolonial-belanda-yang-megah/> (diakses pada selasa, 21 maret 2017, pukul 23.45 WIB)
- [ppid.dephub.go.id/files/statistik/STATISTIK\\_PERHUBUNGAN\\_I\\_TAHUN\\_2015.pdf](http://ppid.dephub.go.id/files/statistik/STATISTIK_PERHUBUNGAN_I_TAHUN_2015.pdf) (diakses pada 23 Maret 2017, pukul 22.00 WIB)