

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian di Indonesia* . Jakarta: Penerbit Salemba.
- Lovelock, C. W. (2010). *Pemasaran Jasa Edisi 7 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. W. (2010). *Pemasaran Jasa Edisi 7 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Morlok. (1978). *Introduction to Transportation Engineering and Planning*. mc. Graw-Hill Kogakuha.
- Nyoman, P. I. (2010). *Supply Chain Management. Edisi kedua*. Suarabaya: Guna Widya.
- Sanusi, Anwar. (2010). *Metedologi Penulisan Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiono. (2012). *metedologi Penelitian Data* . Bandung: Alfabet A.
- Tjiptono, F. (2000). *Prespektif Manajemen dan Pemasaran konterporer. Edisi 1*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyu Media Publishing.
- Tjiptono, F. (2007). *Service Quality & Saticfaction. Edisi 2* . Yogyakarta: Andi.
- Jurnal
- Hadiswi, P. (2014). *Kualitas Jzsa Pelayanan Warung Traditional di Tengah Persaingan Global studi Deskriptif Kualitatif tentang Kualitas Jasa Pelayanan Warung TRaditional di Tengah Persaingan dengan Minimarket*, Jurnal Kajian Komunikasi .
- Isnain, M. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Konsumen*.



Kuntoro, I. (2016). *Kualitas Pelayanan Pada PT Pertamina (Persero) Terminal Balong di Wilayah III Cirebon*, 16.

Parasuraman, A. V. (1998). *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, 64 *Jurnal of Retailing*.

Saputra, S. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Metro*, *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bengkulu*.

Sarjono, H. (2014). *Serqual dalam Pelayanan Kelas Pada Laboratorium*, *Jurnal Scholl Of Business Management. BINUS University*.

Website

Bisnis Viva. (2017, Mei 15). Diambil kembali dari [www.bisnis.news.vivs.co.id](http://www.bisnis.news.vivs.co.id):  
<http://bisnis.news.viva.co.id/search?q=pelayanan+angkutan+penumpang+kereta+api>

Kompas.(2017,April25).<http://regional.kompas.com/read/pengguna.Transportasi.Meningkat>. Diambil kembali dari [www.kompas.com](http://www.kompas.com)

kompasiana. (2017, April 1). Diambil kembali dari [www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com):  
[www.kompasiana.com/kompasiana](http://www.kompasiana.com/kompasiana)

Liputan 6. (2017, April 1). Diambil kembali dari [www.new.liputan6.com](http://www.new.liputan6.com):  
<http://tekno.liputan6.com/read/2618088/kereta-api-indonesia-raih-red-hat-innovation-awards-2016?source=search>

Situs KAI. (2017, Maret 21). Diambil kembali dari [www.kai.id](http://www.kai.id): <https://kai.id/>

Transportrasi. (2017, Maret 21). Diambil kembali dari [www.ikon-transport.biz](http://www.ikon-transport.biz):  
<http://ikon-transport.biz/kereta-api/kereta-eksekutif/>