

DAFTAR PUSTAKA

- Anggorowati, E. A., 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan dengan Metode Structural Equation Modeling serta Usulan Peningkatan Pelayanan Kereta Api (Studi Kasus : Kereta Api Majapahit Relasi Malang-Pasar Senen)*. Tesis. Yogyakarta:UGM.
- Agustina, V., 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus (Studi pada Wilayah Semarang Town Office)*. Skripsi. Semarang:UNDIP.
- Andayani, W., 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kosumen (Studi pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP 8 Surabaya)*. Jurnal Wacana Universitas Brawijaya. Volume 13 No. 1 Januari 2010. Malang:UB.
- Arikunto, S., 2005. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Atsatalada, N., 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya pada Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Jasa Transportasi PO Sumber Alam (Studi kasus pada penumpang bus Sumber Alam jurusan Yogyakarta-Jakarta)*. Skripsi. Semarang:UNDIP.
- Dachlan, U., 2014. *Panduan Lengkap Structural Equation Modeling*. Lentera Ilmu. Semarang.
- Direktorat Jenderal Perkeretaapian, 2015. *Perkembangan Subsidi PSO (Public Service Obligation) Tahun 2015*. Hasil Diskusi Ditjen Perkeretapihan, Kementerian Perhubungan. Jakarta.
- Ferdinand, A., 2000. *Manajemen Pemasaran : Sebuah Pendekatan Strategic*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Ferdinand, A., 2000. *Structural Equation Modeling dalam penelitian Manajemen*. Edisi 1. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ferdinand, A., 2002. *Structural Equation Modeling dalam penelitian Manajemen*, Edisi 2. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ferdinand, A., 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I., 2008b. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I., 2014. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 22.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hadi, S., 1997, *Metodologi Research*. UGM. Yogyakarta.
- Hair, J.F., Anderson, R.L Tatham dan W.C Black., 1995. *Multivariate Data Analysis*. 4th Edition. Prentice Hall.

- Hair, J.F., Anderson, R.L Tatham dan W.C Black., 1998. *Multivariate Data Analysis*. 5th Edition. Prentice Hall.
- Indriantoro, N. dan Supomo, B., 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis (Untuk Akuntansi dan Manajemen)*. BPFE – UGM. Yogyakarta.
- Juwandi, H. I., 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Jogiyanto, 2011. *Konsep dan Aplikasi SEM Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Kotler, P. dan Gary A., 1996. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi V. jilid 2. Intermedia. Jakarta.
- Kotler, P. dan Gery A., 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta.
- Kotler, P., 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empa. Jakarta.
- Latan, H., 2012. *Structural Equation Modeling, Konsep dan Aplikasi menggunakan LISREL 8,80*. Alfabeta. Bandung.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A., 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Manullang, I., 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*. Tesis. Medan:USU.
- Mardikawati, W., dan Farida, N., 2013. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Volume 2 No. 1 Maret 2013. Semarang:UNDIP.
- Masri, H., 2002. *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi kasus pada PT. Kereta api Indonesia DAOP IV Semarang)*. Tesis. Semarang:UNDIP.
- Maylina, W., 2003. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya*. Jurnal Ventura Volume 6. Surabaya.
- Morlok, K. E., 1991. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Cetakan ketiga. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Octaviany, J. M., 2012. *Analisis Integratif Atas Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Halangan untuk Berpindah : Studi Atas Pelanggan Kereta Commuter Line PT. KAI Commuter Jabodetabek*. Tesis. Yogyakarta:UGM.
- Oliver, R. L., 1997. *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. New York:Irwin/McGraw-Hill Companies, Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L., 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing. Volume 49. Fall 1985, 41 – 50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L.L, 1988, *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol. 64. No. 1. Spring 1988.
- Puspitasari, D., 2006. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi kasus pada Maskapai Penerbangan Garuda Keberangkatan Semarang)*. Tesis. Semarang:UNDIP.
- Pratiwi, D. A., 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Kaligung Mas Kelas Eksekutif pada PT. KAI Daop 4 Semarang*. Skripsi. Semarang:UNDIP.
- Reinhard, Hermani, Agus dan Wijayanto. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Penumpang Kereta Api Kelas Argo Jurusan Semarang-Jakarta PT. KAI DAOP IV Semarang)*, Jurnal Administrasi Bisnis. Semarang:UNDIP.
- Robert, K., Varki, S., & Brodie, R., 2003. *Measuring the Quality of Relationship in Customer Services: An Empirical Study*. European Journal of Markerting Vol.37, No.1/2, 169-196.
- Republik Indonesia, *Undang Undang Nomor : 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara*.
- Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor : 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api*.
- Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 48 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api*.
- Stanton, W. J., 2001. *Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Supranto, J., 1997. *Metode Riset*. Edisi Revisi. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Supranto, J., 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Swastha, B., 2002. *Azas-azas Marketing*. Liberty. Yogyakarta.
- Swastha, B., dan Irawan, 2004. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- Syarif, S. M., 2014. *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Busway Terhadap Adopsi Inovasi Sistim Tiket Tunggal Elektronik Smart Card untuk Mendukung Integrasi Moda Transportasi Massal di Jakarta*. Jurnal Telekomunikasi dan Komputer. Vol 5/September 2014 No. 3.
- Tamin, O. Z., 2000. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Penerbit ITB. Bandung.
- Tjiptono, F., 2001. *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2004. *Manajemen Jasa*. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2007. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Andi Ofset. Yogyakarta.

- Umar, H., 2001. *Metodologi Penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Widyaningtyas, R., 2010. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Serta Dampaknya pada Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang)*. Skripsi. Semarang:UNDIP.
- Wijanto, S. H., 2008. *Structural Equation Modeling*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Wijaya, T., 2009. *Analisis SEM untuk Penelitian Menggunakan AMOS*. Penerbit Universitas Atmajaya. Yogyakarta.
- Yudhistira, P. S. V., 2013. *Pengaruh kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Intensi Membeli : Layanan Tiket Elektronik Maskapai Penerbangan Indonesia Air Asia*. Skripsi. Yogyakarta:UGM.