

## DAFTAR PUSTAKA

*<http://lajoners.blogspot.co.id/2011/05/sejarah-stasiun-lempuyangan.html>, diakses*

*pada tanggal 29 Februari 2016*

Kotler, Philip & Gary Amstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 2. Indonesia: Indeks

Kotler, philip & Gary amstrong. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta Erlangga.

Kotler, philip & Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Lopiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*

Musanto, Trisno, 2004. *Factor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada cv Advertising Surabaya*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol 6, no 2: 123-136.

*PT Kereta Api Indonesia (Persero) © 2014 Authorised by Web Team Information System*, diakses 29 Februari 2016, <<http://kereta-api.co.id/>>.

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif edisi pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Bussiness*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat

Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods for Bussiness*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:

Alfabeta

Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy dkk. 2003. *“Marketing Scales”*. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.

Jakarta. Salemba Empat.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran edisi ketiga*. Yogyakarta: ANDI