

DAFTAR PUSTAKA

- Andjani, Ike YulidanAdiIrawan. 2011. *ModulPraktikumStatistika 1*. Semarang: Cipta Prima Nusantara.
- Hadi, Sutrisno. 1990. *AnalisisButiruntukInstrumenAngket, Tes, danSkalaNilaidengan BASICA*.Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2003. *Dasar-dasar Pemasaran, Edisi kesembilan, Jilid 2*. Jakarta: indeks.
- www.keretaapi.co.id, Company Profile , 2013 : Jakarta
- Lupiyoadi, Rambatdan A. Hamdani. 2009. *ManajemenPemasaranJasa. EdisiDua*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Wahyu, M.S., 1989, *Bimbingan Penulisan Skripsi*, Bandung: Tarsito.
- Nurfarhana, Anna. 2012, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan PT Telkomsel Jakarta*, Skripsi, Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta.
- Rusandi, Edi. 2004, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Karyawan Omedata (K2O) di PT Omedata Electronics Bandung*, Tesis, Universitas Widyatama, Bandung.
- Sekaran, U. 2003. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* 2nd Edition. New York: John Wiley and Son.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta.