

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriyanti, D., Sabanu, Harpanto G., Noor, F. (2015). Penilaian Indes Akuntabilitas Instansi Pemerintah. *Jurnal Tata Kelola & Akuntabilitas Keuangan Negara BPK RI*, Vol.1 No.01, Hal.21-42.
- Amru, A., Sumarwan U., Suroso A. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Online. *Jurnal Manajemen dan Agribisnis IPB* Vol.4 No.2, p.67-80.
- Azwar, S. (2010). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2000). WebQual: An Exploration of Web-site Quality. *Proceedings of the Eighth European Conference on Information Systems*, P.15-22.
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2001). An Evaluation of Cyber-Bookshops: The WebQual Method. *International Journal of Electronic Commerce*, P.11-30.
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2002). An Integrative Approach to The Assesment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, P.114-127.
- Barnes, S., dan Vidgen, R, (2003). Measuring Web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management & Data Systems*, Vol.103, No.5, pp 297-309.
- Cooper, D.R., & Schindler, P.S. (2014). *Business Research Method*. Edisi Keduabelas. New York: McGraw-Hill Education.
- Emory, C & Cooper, D. (2004). *Business Research Method*, fifth edition. Boston: Richard Irwin Inc.
- Fathonah, N. (2013). Analisis pengaruh workplace personal web usage dan keadilan organisasi pada produktivitas kerja. *Skripsi: Program Studi Manajemen*, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.
- Hidayat, T. (2008). *Panduan membuat toko online dengan OSCommerce*. Jakarta: Mediakita.
- Indiahono, Dwiyanto (2009). *Kebijakan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jogiyanto, H. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Badan Penerbitan Fakultas Ekonomi (BPFE).
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Edisi IV). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Laudon dan Laudon. (2005). *Sistem Iinformasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital Edisi Delapan*. Diterjemahkan oleh Erwin Phillipus. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Loiacono, E.T., Watson, R.T., dan Goodhue, D.L., (2007). WebQual : An Instrument for Consumer Evaluation of Web Sites. *International Journal of Electronic Commerce*, Vol.11, NO.3 pp. 51-87.
- Mahesa, A. D., & Rahardja, E. (2012). Analisis Faktor-Faktor Motivasi yang Mempengaruhi Minat Berwirausaha. *Diponegoro Journal of Management*, 130137.
- Malhotra, N.K. (2010). *Marketing research an applied orientation*. New Jersey: Pearson Education.
- Mc Leod and Schell. (2007). *Sistem Informasi Manajemen Edisi Kesembilan*. Diterjemahkan oleh Heri Yulianto, Jakarta: PT.Indeks
- Nathalia, T.C. (2012). Persepsi Penggunaan Web Site Terhadap Reputasi Hotel. *Hospitour*, Vol.III Nomor 2.
- Noorshella Binti Che Nawi & Al Mamun, A. (2014). The Development of Customer Satisfaction Measurement Model for Small Online Apparel Businesses in Malaysia. *International Journal of Business and Management*, Vol.9 No.10.
- Nugroho, Adi. (2006). *E-commerce Memahami Perdagangan Modern di Dunia Maya*. Bandung: Informatika Bandung.
- Pranoto T., Sobari N., Prijadi R, Simanjuntak T. (2015). *KAI Recipe Perjalanan Transformasi Kereta Api Indonesia*. Jakarta: Lembaga Management FEB UI.
- Rahardjo, B. (1999). *Mengimplementasikan Electronic Commerce di Indonesia*, PPAU Mikroelektronika – ITB, TR-PPAUME-199-02.
- Rahman, H.H. (2013). Analisis Pengaruh Webqual Terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pemesanan Tiket Air Asia dan Lion Air Secara Online. *Thesis: Magister Manajemen*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, UGM.
- Rika Fatimah, P.L. (2012). Improvement on Marital Satisfaction by using Quality Approach. *Journal of Social Sciences and Humanities, Universiti Kebangsaan Malaysia*, vol.7, number 1, page 133-148.
- Rika Fatimah, P.L. (2015). Program Wirausaha Istimewa (PWI) Siklus 0: Tahap Persiapan-Survey Pilot di Kulon Progo, Yogyakarta. *[Laporan Penelitian]*. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi D.I. Yogyakarta.
- Samiee, S. (2003). Roles and Consequences of Electronic Commerce in Global Marketing, in Jain, S.C. *Handbook of Research in International Marketing*. Cheltenham, UK: Edward Elgar, pp. 336-357.
- Sanjaya, Iman. (2012). Pengukuran Kualitas Website Kementerian Kominfo dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, Vol.14, No.1.

- Santoso, S. (2012). *Aplikasi SPSS pada statistik parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach Sixth Edition*. West Sussex: John Willey & Sons.
- Soamole, B., dan Susanto, B. (2013). Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut di Pelabuhan Regional Sanana Kab.Kepulauan Sula, Prop.Maluku Utara. *Jurnal Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta*. Vol.12 No.03 202-209.
- Suryabrata, S. (2010). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Suyanto, Asep Herman. (2009). *Step by Step Web Design Theory and Practices*. Yogyakarta: Andi.
- Suyanto, M. (2003). Strategi Periklanan pada *E-commerce* Perusahaan Top Dunia. Yogyakarta: Andi.
- Syukri, Siti H.A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol.13, No.02.
- Tarigan, Josua. (2008). User Satisfaction using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 10 No.1 : 34-47.
- Taylor, Steven A. (2001). Assessing the Use of Regression Analysis in Examining Service Recovery in the Insurance Industry: Relating Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Trust. *Journal of Insurance Issues*, Vol.24, pp. 30-57.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius (2012 a). *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2012 b). *Pemasaran Global Konteks Offline dan Online*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2011). *Service Quality & Satisfaction Edisi 3*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Watson, R.T., Pitt, L.F., and Kavan, C.Bruce. (1998). Measuring Informations Systems Service Quality : Lessons From Two Longitudinal Case Studies. *MIS Quarterly/March*.
- Wiyono, Gendro. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.00 dan SmartPLS 2.0*, Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan STIM YKPN.
- Yuhefizar, dkk. (2009). *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Management System Joomla*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Badan Pusat Statistik. (2016). Jumlah Penumpang Kereta Api (2006-2015).

[www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1417](http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1417) , diakses pada tanggal 01 April 2016.

Kompas. (2014). Mulai 15 Agustus, Tiket Kereta Jarak Jauh Hanya dijual “Online”.

<http://megapolitan.kompas.com/read/2014/04/27/1240229/Mulai.15.Agustus.Tiket.Kereta.Jarak.Jauh.Hanya.Dijual.Online> . diakses pada tanggal 11 Maret 2016.

Miniwatts Marketing Group. (2011-2016). Jumlah Pengguna Internet di Dunia.

[www.internetworldstats.com](http://www.internetworldstats.com) , diakses pada tanggal 21 Juli 2016.

Padiciti. (2016). [www.padiciti.com](http://www.padiciti.com) , diakses pada tanggal 23 Agustus 2016.

PT.KAI. (2011). Layanan Online Payment Pembelian Tiket KA

[www.bumn.go.id/keretaapi/berita/186/LAYANAN.ONLINE.PAYMENT.PEMBELIAN.TIKET.KA](http://www.bumn.go.id/keretaapi/berita/186/LAYANAN.ONLINE.PAYMENT.PEMBELIAN.TIKET.KA) , diakses pada tanggal 12 Juni 2016.

PT.KAI. (2013). PadiTrain, Aplikasi Mobile Pembelian Tiket KA Berasuransi hingga Rp 50 Juta Sangat Aman, 24 jam, Canggih, Hemat Waktu.

[https://kereta-api.co.id/?\\_it8tnz=Mg==&\\_8dnts=ZGV0YWls&\\_4zph=MTE=&\\_24nd=OTU=](https://kereta-api.co.id/?_it8tnz=Mg==&_8dnts=ZGV0YWls&_4zph=MTE=&_24nd=OTU=) , diakses pada tanggal 13 Juni 2016.

PT.KAI. (2016). [www.tiket.kereta-api.co.id](http://www.tiket.kereta-api.co.id) , diakses pada tanggal 12 Agustus 2016