

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Almana, La Ode, sudarmanto dan ismail suardi. 2018. *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Yogyakarta : Dee publish.
- Djaali dan Kadir. 2016. *Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian* Edisi Kedua. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Djaali dan Pudji Muljono. 2008. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Eriyanto. 2011. *Analisis Isi Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Faqih, Achmad. 2010. *Manajemen Agribisnis*. Yogyakarta: Dee Publish.
- Gary Armstrong dan Philip Kotler. 2007. *Marketing: An Introductin*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- _____. 2015. *Marketing An Introduction Twelfth Edition*. New Jersey: Pearson.
- Hill, Nigel dan Jim Alexander. 2006. *Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement*. Burlington: Gower.
- Kaihatu, Thomas S., Achmad Daengs dan Agoes Tinus Lis Indrianto. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta : ANDI.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Management Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid 1*. Indonesia: PT. Indeks.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. 1998. *Consumer Behavior Fith Edition*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Nirmala, Dyah Arum Janie. 2012. *Statistika Deskriptif dan Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*. Semarang : Semarang University Press.
- Peter, J. Paul, Jerry C. Olson. 2010. *Consumer Behavior & Marketing Strategy, Ninth Edition*. Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc.

- Philip Kotler dan Gary Armstrong. 1999. *Principles of Marketing Fifteenth Edition*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Santoso. Teguh. 2011. *Marketing Strategic Pangsa Pasar & Daya Saing*. Yogyakarta: Oryza.
- Santoso. 2016. *Statistika Hopitalis*. Yogyakarta: Deepublish.
- Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang : UB Press.
- Solomon, Michael R. 2013. *Cusumer Behavior, Buying, Having and Being*. USA: Pearson Education Ltd.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta : Deepublish.
- Sudjana. 2013. *Metoda Statistika*. Bandung: PT. Tarsito.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Zeithaml, Marry Jo Bitner Dwayne D. 2009. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, International Edition* . Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc.

Jurnal :

- Maheswari, B. dan G.R. Dinesh Kumar. (2016). *A Study on Passenger Satisfaction of Amenities provided by Southern Railways whit Special Reference to Coimbatore Junction*, IJAR, Issue 1, 288-292. e-ISSN : 2394-5869, p-ISSN: 2394-7500.
- Susanti, Dewi dan Dewi Urip Wahyuni. (2017). *Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, volume 6, Nomer 5, 1-19. ISSN: 2461-0593.
- Veronica Diona Mahardhika K. dan Supriyono. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api*

Indonesia (KAI) Daerah Operasi 6 Yogyakarta. Vol.3 No. 1, 1-11. ISSN: 2337-522.

Rajeswari, V. dan K. Santa Kunari. (2014). *Satisfaction and Service Quality in Indian Railways – A Study on Passenger Perspective*. IOSR Journal of Economics and Finance (IOSR-JEF), Volume 4, Issue 1, 58-66. e-ISSN : 2321-5933, p-ISSN: 2321-5925.

Internet :

CNN. (2017). *KRL Cikarang Beroperasi, Penumpang Makin Menumpuk di Stasiun*. Retrieved from CNNIndonesia.com website : (<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20171009095630-20-247063/krl-cikarang-beroperasi-penumpang-makin-menumpuk-di-stasiun>)

Purba, David Oliver. (2017). *Ada 12 Kasus Pelecehan Seksual di KRL, Salah Satunya Dilakukan Seorang Kakek*. Retrieved from Kompas.com website : 2017(<http://megapolitan.kompas.com/read/2018/01/04/20025891/2017-ada-12-kasus-pelecehan-seksual-di-krl-salah-satunya-dilakukan>)

Mihardi. (2018). *Rel Patah, Perjalanan Commuter Line Cilebut-Bogor Terganggu*. Retrieved from Sindonews.com website : (<https://metro.sindonews.com/read/1279437/171/rel-patah-perjalanan-commuter-line-cilebut-bogor-terganggu-1517800571>)

Sindo. (2018). *Penumpang KRL diperkirakan mencapai 320 juta*. Retrieved from Sindonews.com website : (<https://metro.sindonews.com/read/1271247/171/2018-penumpang-krl-ditargetkan-mencapai-320-juta-1515137667>)