

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, G., Adam, S., Denize, S., & Kotler, P. (2014). *Principles of marketing*. Pearson Australia.
- Abiyoso, A., Kumadji, S. & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya Gubeng yang Menggunakan Kereta Eksekutif “Bangunkarta” dengan Tujuan Surabaya Gubeng menuju Jakarta Gambir. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(4), pp.64-70.
- Adam, M., (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Alfabeta.
- Direktorat Jendral Perkeretaapian, (2014). *Buku Informasi Perkeretaapian*. Jakarta, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo. (2011). *Statistik Induktif*, Yogyakarta, BPFE.
- Firdaus, M., (2004). *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*. Penerbit : Bumi Aksara.
- Ghozali, I., (2011). *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ikasari, A. U., Suryoko, S., & Nurseto, S. (2017). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Penumpang KA Kalugung Mas di Stasiun Poncol Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 52-59.
- Kotler, F., & Keller, K. L. (2014). *Marketing menedzhment*. Piter.
- Parasuraman et al. (1998). *SERVQUAL: A Multiple Item Scalefor Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Journal iof Marketing. Vol 04.
- Putra, M.P., (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Kereta Api Madiun Jaya (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi VII Madiun). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2(1).
- Sarwoko. (2007). *Statistik Inferensi*, C.V Andi Offset, Yogyakarta.
- Surjaweni, W., (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta, Pustaka Baru Press.

- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta, CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sugiyono, (2011). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung, Alfabeta.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta, Salemba Empat.
- Subdit Jalan Rel dan Jembatan (2004). *Buku Jarak Antar Stasiun dan Perhentian*. Bandung, PT Kereta Api (Persero).
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta, C.V Andi Offset.