

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, Hesti (2012). *Studi Kualitas Pelayanan Kereta Api Tawang Jaya Kelas Ekonomi DAOP IV Semarang. Artikel Administrasi Publik.*
- Anwar, Ali. (2009). *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya Dengan SPSS dan Excel.* Kediri: IAIT Press.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian.* Edisi Revisi V. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Asiyah, Siti Nur, dkk. (2012). *Buku Pedoman Penulisan proposal Skripsi, Skripsi dan Artikel.* Surabaya: Program Studi Psikologi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.
- Azwar, Saifuddin. (2004). *Reliabilitas dan Validitas.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Enggel, Blackwell, Miniard. (1994). *Perilaku Konsumen (Terjemahan) Edisi Enam.* Jilid Pertama. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fitriadi, Agus. (2003). *Analisis Beberapa Faktor yang mempengaruhi keputusan dalam pembelian pada UD Microcom di Banjarmasin, Skripsi.* Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong. (2000). *Principles of Marketing, volume 1.* English Prentice.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran (terjemahan).* Edisi Millenium, Jilid 1. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Lamb, Hair, Mc Daniel. (2001). *Pemasaran (Terjemahan).* Edisi Bahasa Indonesia. Jilid Pertama. Jakarta: Salemba empat.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Menejemen Pemasaran Jasa. Teori dan Praktik.* Jakarta: Salemba.
- Moenir. (1983). *Pendekatan Manusiawi dan organisasi terhadap pembinaan kepegawaian.* Gunung Agung.

- Musanto, Trisno. (2004). Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi kasus pada CV. Sarana Media Advertaising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 6 (2). 123-136.
- Negara, Citra Ardian. (2012). Analisis Faktor Kepuasan Konsumen Jasa Kantor Pos Surabaya Selatan 60400. Skripsi Psikologi IAIN Sunan Ampel.
- Oliver dalam Peter dan Olson. 1996 : 13
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithmal, and Leonard L. Berry. (1994). Rassesment of Expectation as a Comparison Standart in Measuring Service Quality: Implications for Further Research, *Journal of Marketing*. Vol.58 January.
- Parasuraman, A., Zeithmal, Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for future Research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, p. 41-50.
- Pradiptasari, Agistha S (2008). *Pengaruh Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api Argo Muria pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IV Semarang. Jurnal Adminidtrasi Bisnis* (iii).
- Santoso, Singgih. (2004). Latihan SPSS Statistik Multivariat. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Cetakan ke 5 Bandung: CV ALFABETA.
- Theresia, Clara dan Mangara M. *Evaluasi Fasilitas Ruang Tunggu Guna Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Makro Ergonomi Pada Stasiun Kereta Api XYZ. e-Jurnal Teknik Industri FT USU/ e-JTI FT USU* Vol 1, No. 1, Maret 2013 pp. 51-59
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Marketing Scales*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen.

Widyaningtyas, Richa (2010). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina (studi pada PT. Kereta api indonesia DAOP IV Semarang). Jurnal Ekonomi & Manajemen.*

www.Artikata.com

www.Google-Scholar.com