

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Eboli, Laura & Gabriella, Mazzulla., 2012. *Structural Equation Modelling for Analysing Passengers' Perceptions about Railway Services*.
- Eboli, Laura., Yanbing Fu. & Gabriella Mazzulla., 2016. *Multilevel Comprehensive Evaluation Of The Railway Service Quality*.
- Hurriyati, Ratih. 2005. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Bandung Alfabeta
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2012. Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Margono. 2004. Teknik Pengambilan Sampel Sampling. Diunduh pada : <https://salamadian.com/teknik-pengambilan-sampel-sampling/>.
- Pratama, Rangga. 2009. *Analisis Pengaruh Perceived Serqual, Customer Expectations dan Satisfaction sebagai Intervening Variabel Terhadap Peningkatan Intensi Pembelian Ulang oleh Konsumen*. Fakultas Ekonomi dan Sosial UIN Jakarta.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. Manajemen Kualitas Perspektif Global, Edisi Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Putra, Cokorda Gde Dharma, 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana*. Program Magister Teknik Sipil, Pascasarjana Universitas Udayana. Denpasar.
- Rangkuti, Freddy. 2004. Manajemen Persediaan Aplikasi di Bidang Bisnis. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sri Murwanti dan Nursiam. 2004. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi di Surakarta (Studi Kasus Pada Perguruan Tinggi Universitas Sebelas Maret dan Universitas Muhammadiyah Surakarta)*, Surakarta: UMS.
- Supardi. 2005. Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis. Yogyakarta: UII Press.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy. 2005. Strategi Pemasaran I. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Uma Sekaran, 2006. Metode Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- 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.
- Yamit, Zulian. 2001. Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa, Edisi Pertama. Yogyakarta, Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Yamit, Zulian. 2003. Manajemen Produksi Dan Operasi. Edisi Kedua. Yogyakarta: FE UII.
- Yamit, Zulian. 2013. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Yogyakarta: Ekonosia
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. & L. Berry L. 1985. *Problems and Strategies in Services Marketing*. *Journal of Marketing* Vol. 49.
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. & Berry, L. L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. *Business*.