

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim , 2004. *Manajemen Transportasi*. PT Raja Grafindo. Jakarta
- Fandy Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran*. ANDI. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. ANDI Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2002. *Manajemen Jasa*. ANDI Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. ANDI Yogyakarta.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How To Earn It, How To Keep It*. Lexington Books. Singapore.
- Harun Al-Rasyid. 1994. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Universitas Padjadjaran. Bandung.
- Hermawan Kertajaya. 1997. *Marketing Plus 2000, Siasat Memenangkan Persaingan Global*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hill, Nigels. 1996. *Handbook of Customer satisfaction Measurement*. Gower Publishing Limited. Hampshire, England
- Husein Umar. 2003. *Studi Kelayakan Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Husein Umar. 2001. *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kusnendi. 2005. *Analisis Jalur, Konsep & Aplikasi dengan Program SPSS & Lisrel8*. Badan Penerbit Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI.
- Lovelock, Christopher and Lauren Wright. 2002. *Principle of Service Marketing and Management, Second Edition*. Pearson Education International Inc. New Jersey.
- Moh. Nazir, Ph.D. 2003. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Oliver, Richard L. 1996. *Satisfaction, A Behavioral Perspective On The Customer*. Mc Graw Hill. New York.

- Phillip Kotler & Gary Amstrong. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran* Edisi ke-7. Prenhallindo. Jakarta.
- Phillip Kotler & Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1 Edisi ke-8. Prenhallindo. Jakarta.
- Phillip Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran* Edisi 1 & 2. Prenhallindo. Jakarta.
- Prof. Dr. Buchari Alma. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Cetakan ke-6. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Prof. Dr. Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Prof. Dr. Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sudjana,. 2000. *Metoda Statistika*. Tarsito. Bandung.
- Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Valerie Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. 1996. *Services Marketing*. Mc Graw Hill. New York.
- Valerie Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. 2006. *Services Marketing*. Mc Graw Hill. New York.
- William B Martin. 1990. *Pelayanan yang Bermutu*, Edisi Revisi. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa dan Konsep Implementasi*. Ekonisia FE VIII. Yogyakarta.

#### Majalah dan Koran

- Kompas. *Sistem Sinyal dan Rel di Indonesia Makin Buruk*. Halaman 1 No. 21 Th XLI – Th Rep LX 17 April 2006.
- Majalah Marketing. *Survei Kepuasan pelanggan terhadap Pelayanan Perusahaan-perusahaan BUMN*. Halaman 13 No 12/V/desember 2005.

#### Website

- <http://pikiran-rakyat.com>. 2005. *PT KA, Makin Lama Makin Buruk*.
- <http://www.gatra.com>. 2005. *Tim ITC : PT Kereta Api Tidak Mempunyai Sistem Manajemen Keselamatan*.

<http://www.republika.co.id.2005>. *Penumpang KA Turun 30 Persen Akibat Tol Cipularang.*

<http://www.bisnis.com>. 2005. PT KA *Tingkatkan Ketepatan Waktu Tempuh.*  
[www.info-kereta-api.com](http://www.info-kereta-api.com).  
[Info@kereta\\_api.com](mailto:Info@kereta_api.com)

