

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Aaker, David. 2004. *Marketing Resarch Eight Edition*. John Wiley and Saints
- Asep Hermawan . 2006. *Peneltian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo
- Barnes G., James. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi
- Boediono dan Wayan Koster, (2002), *Teori dan Aplikasi Statistika dan Probabilitas*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Buchari Alma. 2001. *Pengantar Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2003. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Buttle, Francis. 2004. *Customer Relationship Management*. Elsevier Buttenworth: Heinemann
- DR. Suryana dkk. 2005. *Buku Bimbingan dan Pedoman Operasional Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi program Studi Manajemen S-1*. Bandung: FPIPS UPI
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Hermawan Kartajaya. 2000. *Siasat Marketing Plus 2000, Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Husein Umar. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- _____. 2001. *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran edisi Millenium Jilid 1*, Jakarta: Prehallindo
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Service Marketing*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono, Prof. Dr.. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. 2002. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara

- Triton P.B. 2006. *SPSS 13.0 Terapan Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta: Andi
- Winarno Surakhmad. (1998). *Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, Bandung: Tarsito
- W. Kincaid, Judith. 2003. *Customer Relationship Getting It Right!*. Jakarta: Pearson Education
- Zikmund, et al. 2003. *Customer Relationship Management, Integrating Marketing Strategy and Information Technolog*. USA: Leyh Publishing

LAPORAN dan JURNAL

- Ikhtisar Laporan Hasil Audit Isu Strategis Pendapatan di DAOP/DIVRE/DIVISI Semester I 2005
- Ikhtisar Laporan Isu Strategis Pendapatan SM I 2005 PT. KA
- Kusnendi dan Edi Suryadi, 2005, *Panduan Operasional Metode Penelitian Ilmiah*, Bandung
- Laporan Manajemen Perusahaan Triwulan III tahun 2004 PT. KA
- Studi Penataan Ulang Sistem Pemasaran Jasa Angkutan Penumpang PT. Kereta Api (Persero)
- UU No.13 Tahun 1992, pasal 6 ayat 2 tentang perkeretaapian
- UU No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

INTERNET

- Arthur Hughes. (online). Tersedia: <http://www.dbmarketing.com> (9 Oktober 2006)
- BPS Statistics Indonesia. (2005). (online). Tersedia: <http://www.bps.go.id> (28 Maret 2005)
- Bayu E. Winarko.(2003). (online). Tersedia: <http://www.republika.co.id> (8 Juli 2006)
- Charles Unger. (2004). (Adobe Acrobat). Tersedia: <http://whitepaper.tpj.com> (8 Oktober 2006)

- Dephub. (2006). (Adobe Acrobat). Tersedia: <http://www.dephub.go.id> (8 November 2006)
- DIY Business Consultant*. (2006). (online). Tersedia: <http://www.small-business-advice.org> (9 Oktober 2006)
- ICLP. (2006). (online). Tersedia: <http://www.iclployalty.com> (8 Juli 2006)
- Jawa Pos. (2005). (online). Tersedia: <http://www.jawapos.com> (16 Mei 2005)
- Liputan 6 Sctv. (2005). (online). Tersedia: <http://www.liputan6.com> (16 Mei 2005)
- Marsudi B. Utomo. (2004). (online). Tersedia: <http://www.kammi-jepang-net> (11 November 2006)
- M. Sulistio Rusli. (2006). (online). Tersedia: <http://www.lppm.ac.id> (8 Juli 2006)
- PT. Kereta Api (Persero). (2007). (online). Tersedia: <http://www.kereta-api.com> (11 januari 2007)
- Robert S. Kaplan dan David P. Norton. (2003). (online). Tersedia: <http://hbswk.hbs.edu>
- The Clayton Reed Associates*. (2005). (online). Tersedia: <http://www.clayreed.co.uk> (9 Oktober 2006)

