

DAFTAR PUSTAKA

- Asep Hermawan, (2006), **Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif**, Jakarta. PT Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Basu Swastha Dharmmesta dan T. Hani Handoko, (2000), **Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen**, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Buchari Alma, (2004), **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Bandung. Alfabeta
- David Cravens W, (2003), **Strategic Marketing**, b 5th Edition, Boston, Irwin McGraw-Hill
- Engel, James F., et al. (1998). **Perilaku Konsumen Edisi Keenam**, Jakarta. Binarupa Aksara
- Fandy Tjiptono, (2000), **Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer**, Yogyakarta. ANDI
- _____, (2002), **Strategi Pemasaran**, Yogyakarta. Andi
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2005), **Manajemen Kualitas Jasa**, Yogyakarta. ANDI
- Freddy Rangkuty, (2002), **Measuring Customer Satisfaction**, Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Harun Al Rasyid, (1994), **Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala, Program Studi Ilmu Sosial, Bidang Kajian Utama, Sosiologi, Antropologi**, Bandung. Program Pasca Sarjana Universitas Padjajaran
- Hermawan Kertajaya, (2004), **Hermawan Kertajaya on Marketing Mix**, Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Ratih Hurriyati, (2005), **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**, Bandung. Alfabeta
- Joseph F. Hair, (2002), **Marketing Research**. USA, New Jersey: Prentice Hall, Pearson Education Inc
- Philip Kotler, (2005), **Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 2**, Jakarta. PT Indeks Kelompok Gramedia

-----& Kevin L. Keller, (2006), **Marketing Management**, 12th Edition, Pearson International Edition, New Jersey: Prentice Hall

-----& Garry Armstrong, (2006), **Principles of Marketing**, New Jersey. Pearson International Edition

Lovelock, Christopher and Lauren Wright, (2002), **Principle of Service Marketing and Management, Second Edition**. New Jersey. Pearson Education International Inc

Nugroho J. Setiadi, (2003), **Perilaku Konsumen**, Jakarta. Prenada

Schiffman, Leon.G. dan Kanuk, Leslie, (2003), **Consumer Behavior**, Jakarta. Prentice Hall International Inc

Shimp, A Terence. (2003), **Periklanan Promosi Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu** (Alih bahasa oleh Revyani Sjahrial dan Dyah Anikasari), Jakarta. Erlangga.

Sugiyono. (2005), **Metode Penelitian Bisnis**, Bandung. Alfabeta

Suharsimi Arikunto, (2002), **Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V**. Jakarta. Rineka Cipta

Sutisna, (2002), **Perilaku Konsumen**, Bandung. Rosda Karya

Sutisna. (2004), **Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran**, Bandung. Rosda Karya

Uma Sekaran. (2006), **Research Methods for Business Edisi 4**, Jakarta. Salemba Empat

Valerie Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. (2006). **Services Marketing**, New York. Mc Graw Hill.

Vanessa Gaffar, (2004), **Service Quality pada Universitas Pendidikan Indonesia**, Jurnal Strategic Volume 4 Nomor 8 Agustus 2004

Yazid. (2005). **Pemasaran Jasa dan Konsep Implementasi**. Ekonisia FE VIII. Yogyakarta.

Majalah Marketing

Koran Pikiran Rakyat 10 Mei 2007

www.info-kereta-api.com