

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchori. 2006. *Manajemen pemasaran dan Jasa*. CV. Alfabeta : Bandung.
- Hariyanto, W. (2014). *Analisis Kinerja Operasional KA Sriwvedari Express Jurusan Solo-Yogyakarta*.
- Irawan, 2004. *Indonesian customer statisfaction: membedah strategi kepuasan pelanggan merek pemenang ICOSA*. Jakarta. PT.Alex Media Kompatindo.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2011. Peraturan Menteri Perhubungan No.9 tahun 2011 tentang standar pelayanan minimum untuk angkutan orang dengan Kereta Api. Jakarta.
- Kotler, 2004. *Manajemen pemasaran jilid 1*.PT.Prenhalindo,Jakarta.
- Kotler, Philips.2005. *Manajemen pemasaran jilid 2*. Jakarta.
- Lovelock, 2005. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta.
- Lovelock, 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*. Penerbit Erlangga : Jakarta.
- Morlok, 2000. *Pengantar teknik dan perencanaan transportasi*. Jakarta. Penerbit Erlangga
- Oerip R Simeon. 1953. *Kereta Api Indonesia*. Bandung: Pengurus Besar Persatuan Buruh Kereta Api.
- Parasuraman, 1985. *Metode analisis kualitas pelayanan*.
- Salim, 2000. *Manajemen transportasi*. Cetak pertama.Edisi kedua. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Saputra, Wisnu Happy Eko.2014. *Perkembangan transportasi KA dan pengaruhnya terhadap industri perkebunan di Surakarta tahun 1864-1930*. Yogyakarta.
- Steenbrink, 1974. *Optimization of transport networks*. Purwokerto: Universitas Jendral Sudirman.
- Sukestiyarno. 2016. *Olah Data Penelitian Berbantuan SPSS*. Universitas Negeri Semarang : Semarang.
- Sumantri, Bayu Rosida. 2014. *Analisis kinerja operasional KA Sriwedari Express jurusan Solo-Yoyakarta*.Surabaya.

Thomas Aquinas. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma : Yogyakarta.

Tjiptiono, Fandy. 2001. *Strategi pemasaran edisi pertama*. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta.