

### Daftar Pustaka

- Buttle, F. 1996. “ Servqual : Review, Critique, Research Agenda”. European Journal of Marketing volume 30, pp 8-32.
- Coulthard, L.,2004 Measuring Service Quality, International Journal of Market Research, Vol 46, Quarter 4, pp 479-497.
- Detikfinance.2009,25 Februari. “*Manajemen Baru KAI Fokus Restrukturisasi 4 Layanan*”.(<http://finance.detik.com/read/2009/02/25/190122/1090621/4/manajemen-baru-kai-fokus-restrukturisasi-4-layanan>, diakses 4 September2014).
- Hekmatpanah, Masoud. 2011. The application of cause and effect diagram in the oil industry in Iran: The case of four liter oil canning process of Sepahan Oil Company. *African Journal of Business Management*, Vol. 5(26): 10900- 10907.
- Imam Ghozali. 2006. Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS. Semarang. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro
- Jayanthi, Dr M et al.2014. A Study on Awarness and Usage of E-Tickets in Railways.*Forum Penelitian*,(2 issue 10) ; 31-34.
- Kereta Api Logistik (*kalogisti*).2013. “[News] Ignasius Jonan (Direktur Utama PT KAI (persero))”.([http://www.kalogistics.co.id/index.php?option=com\\_&view=article&id=178:news-ignasius-jonan-direktur-utama-pt-kai-persero&catid=1:latest-news&Itemid=81](http://www.kalogistics.co.id/index.php?option=com_&view=article&id=178:news-ignasius-jonan-direktur-utama-pt-kai-persero&catid=1:latest-news&Itemid=81), diakses 4 September 2014).
- K.Fujimura and Y.Nakajima.1998. General-purpose digital ticket framrwork.USENIX Workshop on Electronic Commerce,*forum penelitian*(3rd):177-186.
- Kotler. 2000. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Edisi Kesepuluh, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Laudon,Kenneth, Laudon, Jane P.2012. *Management Information System*. Edisi Kesepuluh. Jakarta. Salemba Empat.
- Lupiyoadi,Rambat.2001.*Manajemen Pemasaran Jasa (teori & praktek)*. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat.
- Lovelock, C., L. Wright. 2002. *Principles of Service Marketing and Management*. 2nd edition New Jersey : Prentice Hall.

- Metters, D. R., King-Metters, H. K., & Pullman, M. (2003), *Successful Service Operations Management*, South Western College.
- M,Mut-Puigserver et al.2012. A Survey of Electronic Ticketing Applied to Transport.*Forum Penelitian*,(31) : 925-939.
- Moleong, Lexy J.2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Penerbitan PT. Remaja Rosdakarya.
- Moniva, Nandya. 2013. *Analisis Perbaikan Kualitas Layanan Grapari Telkomsel Surabaya Dengan Metode Servqual dan Diagram Fishbone*. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Munhurrun, prabha., et al. 2010. *Service Quality in the public service*. Forum penelitian.vol 3 no 1.
- Parasuraman, et al. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*: No. 49 (fall)
- Pohandry, Arie ,dkk. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customers Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis Serta Service Quality*. *.Forum Penelitian*. (1) : 21- 29
- Putra, Mega. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Kereta Api Madiun Jaya (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi VII Madiun)*. Forum Penelitian.
- Republika Online.2012. “Asyik.. Tiket KA untuk H-90 Sudah Bisa Dibeli”. (<http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/12/03/08/m0ju4d-asyik-tiket-ka-untuk-h-90-sudah-bisa-dibeli>, diakses 4 September 2014).
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Cetakan Kedua. Yogyakarta. Andi Off Set.
- , 2004.*Manajemen Jasa*. Edisi 4,Yogyakarta; Andi Off Set.
- Salomon, Laricha, dkk. 2013. *Analisis Atribut Kepuasan Pelanggan Dalam Kinerja Pelayanan Counter Staff Divisi Ticketing Antatour*. Forum Penelitian. Vol 1: 24-32.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah.2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*.Bandung: Penerbitan Alfabeta.CV

- Sedarmayanti & Hidayat, Syarifudin, 2002, *Metodologi Penelitian*, Mandar Maju, Bandung.
- Siregar, Sofiyan. 2014. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Situs resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) ([www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id))
- SK Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) nomor: KEP.U/LL.006/V/11/KA-2014  
Tentang Standart Operasional Prosedur pelaksanaan System Boarding distasiun di Lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
- Strauss, Anselm & Juliet Corbin. 2007. *Dasar – Dasar Penelitian Kualitatif, Tata Langkah & Teknik-Teknik Teorisasi Data*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta
- Sumaga, Arfan. 2013. Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan Manajemen Rekayasa Konstruksi Profesional Ruko Di Kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo. *Forum Penelitian*. Vol 3 : 6- 13
- Wahyu, Indah dan Rizky Ramdan. 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan KRL Sistem Commuter Line (Studi Kasus pada PT KERETA API COMMUTER JABODETABEK). *Forum Penelitian*.
- Wicaksono, Hannie. 2013. Rancangan Perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan dengan Metode *Service Quality* dan *Analytical Hierarki Process* pada Program Studi D3 Manajemen Perhotelan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. Skripsi. Surabaya : Universitas Airlangga.
- Yulianingsih, Dian, dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Transportasi BPU. Rosalia Indah). *Forum Penelitian*