

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono. 2011. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 12. New Jersey : PT Indeks.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 12. Jakarta : PT Indeks.
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14. Global Edition : Pearson Education.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Lind, Marchal, and Wathen. 2014. *Statistical Techniques In Business and Economics*. Edisi 15. Jakarta : Salemba Empat.
- Lovelock, Christoper et al. 2010. *Pemasaran Jasa*. Jilid 2. Edisi 7. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, C., dan Gummesson. 2011. *Pemasaran Jasa*. Edisi 7. Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta
- Uma Sekaran. 2015. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Research Methods for Business*). Jakarta : Salemba Empat.
- Zeithaml, Valeri A. 2003. *Service Marketing*. International Edition. McGraw Hill compeny. New York.

Website :

<https://cargo.kai.id/site/about>

diakses pada tanggal 15 Juni 2020

Tugas Akhir :

Fakhruzzaman, Muhammad Najib. 2018. “Evaluasi kualitas pelayanan Jasa Produk *Listrik Prabayar* PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya”. Tugas Akhir. Fakultas Vokasi. Universitas Airlangga. Surabaya.

Yuninda, Sevina R. 2019. “Evaluasi Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Loker Pos Jemur Andayani Dengan menggunakan Service Quality”. Tugas Akhir. Fakultas Vokasi. Universitas Airlangga. Surabaya.