

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin, Prof & Tantri, Francis, Prof. 2016. *Managemen Pemesaran*. Depok : PT. Raja Grafindo Persada.
- A, Dwi & R, Febrina. 2010. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Universitas Indonesia.
- Akhtar. 2016. *International Review of Management and Bussines research. The Impact of packaging, Price and Brand Awareness on Brand Loyalty : A Reseller Perspective in Mobile Sector of Pakistan*, Vol. 5.
- Anonim. 2015. *KAI Recipe*. Jakarta : Lembaga Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta : Sinar Grafika Offest.
- Asma, Sedjai, Maliki Samir Baha Dine, Berbar Wafaa, Ainous Redouan. 2018. *The Effect of Perception Quality/Price of Service on Satisfaction and Loyalty Algerians Customers Evidence Study Turkish Airlines*. *International Journal of Economic & Management Sciences*, Volume 7.
- Botboris, Geroge. 2015. *Commuters Perspective on Urban Public Transport System Service Quality*, Democritus Thrace University, Greece, *WSEAS Transaction on Environment and Development*, Volume 11.
- Candra Kusuma, Evan. 2018. *Pengaruh Nilai yang Diterima Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan : Kepuasan Sebagai Mediator dan Gender Sebagai Moderator*. *Jurnal Bisnis & Managemen*. Volume 5 No. 1 p. 42-50
- Dennis, A. 2007. *Public Administration and Democratic Governance*. New York : United Nations.
- Gray,G. D. & Lester, A. 1979. *Public Transportation Planning, operations, and Management*. New Jersey : Prentice Hall Inc, Englewood Cliffs.
- Hadi, Sutrisno. 2006. *Statistik Inferensial Jilid 2*. Yogyakarta : Andi.
- Hair, Joseph F.Jr, Ralph E. Anderson, Ronald Tatham, William C. 2006. *Multivariate Data Analysis*. New Jersey : Prentice Hall International Inc.
- Hayuning Rat, Anando, ST Salmia L.A & Julianus Hutabarat. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api Eksekutif DAOP 8 Surabaya*. *Jurnal Teknologi dan Managemen Industri*, Volume 1 No. 2

- Hidayat, T. 2011. *Regulasi, Keselamatan dan Pelayanan Perkeretaapian Indonesia*. Bandung : Indonesia Railway Watch.
- H, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- H.S, Bikramjit, Dr & Kumar, Vikas. 2015. *Assesing in the Service Quality of Nothern Railway by using SERVQUAL Model*, Pasific Bussines Review International, Volum 8, Issue 2.
- Kabar Penumpang. (2017, Mei 10). Penumpang Kereta Commuter Jakarta per hari, from <http://www.kabarpemumpang.com>
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2012. *Management Marketing*. Edinburg : Pearson.
- Kheng, L, Lo. 2010. *International Journal of Marketing Studies, The Impact of Service Quality on Customer Loyalty : A Study of Banks in Penang*. Malaysia, Volume 2 no, 2.
- Kereta Api Indonesia. (2017,Jun 25). *Sejarah kereta api di Indonesia*, from <http://www.kai.id>
- Kereta Api Indonesia. (2017,Jun 25). *Standar Public Service Obligation (PSO)*, from <http://www.kai.id>
- Lierop, van, Dea. 2016. *Nothing But A Good Ride : The Influence Of Satisfaction And Loyalty In Public Transport*. Canada : Montral Quebec.
- Mar'ati, C, Nafisa & Sudarwanto, Tri. 2016. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga, Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Konsumen Gojek Di Surabaya)*. Volume 3 No. 3.
- M.N. Nasution, Drs. 2015. *Managemen Transportasi*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Monroe, Kent. 2003. *Pricing*. New York : Mc,Graw-Hill Education.
- Mouwen, Arnoud. 2015. *Driver Of Customer Satisfaction With Public Transport Services*. Amterdam : University Amterdam.
- Ms. Syarif. 2015. *Jurnal telekomunikasi dan Komputer, Analisis pengaruh kepuasan pelanggan kRL Komuter terhadap Adopsi Inovasi Sistem Tiket Tunggal Elektronik Smart Card Untuk Mendukung Integrasi Mosa Transportasi Massal di Jakarta, PT. JAYA CM*. Vo. 6 no. 1.
- M, Woro. 2013. *Jurnal Administrasi Bisnis, Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi*. Universitas Indonesia.

- Ona, De Juan & Rocio. 2014. *Quality of Service in public transport based on customer satisfaction surveys: A review and assesment of methodological approaches*. Spanyol : University of Granada.
- Pandjaitan, Inggrid. 2016. Pengaruh Pelayanan dan Harga Pada Go-Jek Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Minat Sebagai Variabel Moderating, Volume 19 No. 2.
- Pemerintah Indonesia. 2009. *Undang-undang no. 25 tahun 2009 yang mengatur tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 nomor 112. Sekretariat Negara. Jakarta
- Pemerintah Indonesia. 199. *Undang-undang no. 8 tahun 1999 yang mengatur tentang Perlindungan Konsumen..* Sekretariat Negara Republik Indonesia. Jakarta
- Peranto, Yonathan. 2012. Analisis Variabel Yang Mempengaruhi Intensi Pembelian Konsumen Industri Jasa Kereta Api. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Pramesti, I, Mia. 2013. Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api *Commuter Line* Jabodetabek. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Putri, A, P, Ayu, Dewa. 2016. Pengaruh kualitas Layanan dan Harga terhadap kepuasan konsumen kereta api kelas eksekutif Argo Bromo Anggrk Pagi, Jurnal Ilmu Manajemen Universitas negeri Surabaya.
- Sani, Z. 2010. Transportasi suatu pengantar. Jakarta, Universitas Indonesia.
- Sangaji E.M. & Sofiah. 2010. Metodologi Penelitian. Pendekatan Praktis dalam Penelitian. Yogyakarta : Andi
- Sanjaya, Untung. 2016. Jurnal Bisnis dan Akuntansi, Pengaruh Kualitas, Harga, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas penonton untuk menonton film. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Trisakti.
- Segoro, Waseso. 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayana, Faktor Penambat dan Kualitas Hubungan Relasional Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Suatu Penelitian Pada penyedia Jasa Telepon Selular. Jawa Barat.
- S, Habibie. 2016. Jurnal Manajemen Pasca Sarjana, Pengaruh dan Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelananan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Lavarge Cement Indonesia. Banda aceh, Universitas Syahkuala.
- Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran, teori dan implementasi. Yogyakarta : Andi.

- Sukirno, Sadono. 2002. Teori Mikro Ekonomi. Cetakan ke empatbelas. Jakarta : Rajawali Press
- Tirta Adi Surya. (2017, Jan 16). *statistik total pengguna jasa kereta Commuter Line dari tahun 2014 sampai 2016*, from <http://www.tirto.id>
- Tjiptono, Fandhy, Ph.D & C, Gregorius. 2016. Service Quality dan Satisfaction. Yogyakarta : Andi.
- Triantoro, Sudharto P. Hadi & Sri Suryoko. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang*. Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science. Hal. 1-10.
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. 1990. *Delivering quality service-Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.
- Wangui, Wachira Lucy, David Kiragu, Anita Wachira. 2018. *Effect of Pricing Strategy and Growth of Selected Hotels in Nyeri County, Kenya*. International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, Vol. 8 (1),pp. 205-214.
- Widiaswi Setianingrum, Herlin. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kereta Api Commuter Line Jabodetabek Pada Stasiun Bogor*. Cakrawala. Volume XVIII, No. 1
- Wijanto, Setyo Hari. 2008. Structural Equation Modelling dengan Lisrel 8.8 : Konsep dan Tutorial. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Yuni Astuti, Eka. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Keamanan (Security) dan Sistem Informasi Terhadap Loyalitas Penumpang Kereta Api di Stasiun Semarang Poncol Melalui Variable Kepuasan Penumpang*. Skripsi. UDINUS.
- Zeithmal, Valarie. 2013. *Service Marketing*. New York : Mc. Graw Hill Education