

## DAFTAR PUSTAKA

- Chandra G, Tjiptono F. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Chowdhary M, Prakash N. 2007. "Prioritizing Service Quality Dimensions". *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 17, No. 5, pp. 493-503.
- Dewi, A. 2009. *Sikap Masyarakat Surabaya Mengenai Iklan Televisi IM3 Groove*. Surabaya: Skripsi, Universitas Petra Christian.
- Edvardsson, Bo. 1998. "Research and Concept: Service Quality Improvement" *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 8, No. 2, pp. 142-149.
- Fakhrur Rozi, M. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada KA Eksekutif Gajayana Di Malang)*. Malang: Skripsi, UIN.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, edisi ke-3, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ham, L. and Hayduk, S. 2003. "Gaining competitive advantages in higher education: analyzing the gap between expectations and perception of service quality",

*International Journal of Value-Based Management*, Vol. 16 No. 3, pp. 223-42.

Hasan, M. 2003. *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik deskriptif)*, Edisi ke-2. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Ibrahim. 2000. *TQM: Panduan Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan.

Indraty, Dewi R. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien*. Semarang: Skripsi, UNDIP.

Istanto, Y. 2009. "Pengaruh Intervensi Pelayanan dan Desain Fasilitas Pelayanan terhadap Minat Pembelian Ulang". *Jurnal Manajemen Ekonomika Madani*. Vol. 1, No. 1, ISSN 2085-062X.

James J, Kang G. 2004. "Service quality dimensions: an examination of Gro'nroos's service quality model". *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 14, No. 4, pp. 266–277.

Kaihatu, Thomas S. 2008. "Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya". *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 10, No. 1, pp.66-83.

Karno B, Yuliani. 2009. "Analisis Tentang Faktor-Faktor yang Di Anggap Sudah Bisa Memenuhi Kebutuhan Pengguna *Handphone XYZ* berdasarkan segmentasi pekerjaan". *Jurnal Organisasi dan Manajemen*. Tahun II No. 1, ISSN 1410-4415, Universitas Tarumanegara.

- Kotler P, Amstrong G. 2006. *Principle of Marketing*. 11<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler P, Keller KL. 2009. *Marketing Management*, 13<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. Engelwood Cliffs: Prentice Hall International Inc.
- Liljander K, Strandvik S. (1992), “The relation between service quality, satisfaction and intentions”, *Swedish School of Economics and Business Administration Working Papers*, August, No. 243, pp. 1–23.
- Lovelock C, Wirtz J. 2007. *Service Marketing*, 6<sup>th</sup> Edition. US: Prentice Hall.
- Lovelock C, Wirtz J. 2011. *Service Marketing*, 7<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Prentice Hall
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mustafa, H. 2000. *Teknik Sampling*. <http://home.unpar.ac.id/%7Ehasan/SAMPLING.doc>, 14 Juni 2011.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Newman, K. (2001), “Interrogating SERVQUAL: a Critical Assessment of Service Quality Measurement in a High Street retail bank”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 3 No. 19, pp. 126–139.

- Parasuraman A, Ziethaml VA, Berry, LL. (1988), “SERVQUAL: a multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality”, *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1, pp. 12–37.
- Peter P, Donnelly J. 2006. *Marketing Management*. 10<sup>th</sup> Edition. New York: McGraw Hill.
- Rahmulyono, Anjar. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman*. Yogyakarta: Skripsi, Universitas Islam Indonesia.
- Robert dan Lawrence. 2005. Developing zones of tolerance for managing pasanger rail service quality. *Emerald Journals*.
- Sekaran, U. 2003. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, 4<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Jhon Wiley&Sons Inc.
- Shekarchizadeh, A. et al. 2011. “SERVQUAL in Malaysian Universities: Perspective of International Student”. *Business Process Management Journal*. Vol. 17 No. 1. ISSN 1463-7154.
- Singarimbun M, Effendi. 1989. *Metode Penelitian dan Survei*. Yogyakarta: LP3ES.
- Sugiono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: PT Alfabeta.
- Sutrisni. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Im3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*. Semarang: Skripsi, UNDIP.

Thowil, Muhammad. 2011. "Macam-macam Kereta Api Indonesia". Diakses dari <http://www.afifgenius.co.cc/2011/01/macam-macam-kereta-api-indonesia.html>

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI Offset

Transtrianingzah, F. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo*. Surakarta: Skripsi, STAIN.

Umar, H. 2010. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Widyaswati, R. 2010. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan sehingga Tercipta Word of Mouth yang positif pada Pelanggan Speedy di Semarang*. Semarang: Tesis, Universitas Diponegoro.

Yulianti, A. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pada PT. XYZ Logistic Indonesia)*. Jakarta: Skripsi, Universitas Bakrie.

Zikmund, G.W. 2003. *Business Research Method*, 7<sup>th</sup> Edition. South Western: Thomson.

\_\_\_\_\_. Profil PT KAI. [www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id), 20 Juli 2011.