

## DAFTAR PUSTAKA

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Undip.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Hasan, M.Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Heruwasto, Ign. 2010. "Peranan dan Kinerja BUMN Serta Peningkatan Kemampuan Bersaingnya di Masa Mendatang". *Majalah Usahawan*, No. 03 TH XXXIX 2010.

<http://beritabekasi.co.id/2014/05/sistem-tiket-ka-online-dapat-banyak-keluhan/>. Diunduh 2 Januari 2014.

<http://entangled.com/customer-contact-points-and-why-they-matter>. Diakses 5 Desember 2014.

<http://kickdahlan.wordpress.com/2012/09/13/sampaikan-keluhan-anda-terhadap-kai/>. Diunduh 2 Januari 2014.

<http://komplain.info/jasa-layanan-umum/kereta-api/2014/04/30/keluhan-pemesanan-tiket-online-kai.html>. Diunduh 2 Januari 2014.

<http://news.bisnis.com/read/20140405/78/217176/kecelakaan-kereta-api-5-orang-tewas-akibat-ka-anjlok-di-tasikmalaya>. Diakses 28 November 2014.

<http://teknologi.kompasiana.com/otomotif/2013/04/04/lokomotif-canggih-buatan-pt-inka-548058.html>. Diakses 28 November 2014.

<http://www.bumn.go.id/keretaapi/berita/1926/Pembelian.Tiket.Lewat.Online,.Diperkirakan.Mulai.Agustus.Stasiun.Sepi>. Diakses 25 November 2014

<http://www.bumn.go.id/keretaapi/berita/1928/Setelah.Lebaran,.Beli.Tiket.KA.di.Stasiun.Bakal.Lebih.Mahal>. Diakses 25 November 2014.

<http://www.bumn.go.id/keretaapi/berita/2034/Delapan.Bulan.Untung.Rp.400.Miliar,.Ini.Rahasiasia.Bos.KAI>. Diakses 25 November 2014.

<http://www.klik-galamedia.com/2014-06-28/ka-pasundan-anjlok-di-titik-rawan-kecelakaan>. Diakses 28 November 2014.

<http://www.knowthis.com/managing-customers/customer-contact-points>. Diakses 5 Desember 2014.

<https://ridwaniskandar.files.wordpress.com/2009/05/135-cetak-biru-pelayanan.pdf>. Diakses 27 November 2014.

<https://www.surveymonkey.com/blog/en/identify-customer-touchpoints>. Diakses 5 Desember 2014.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi Ketiga*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 8*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.

Lovelock H, Christopher dan Lauren K. Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Mardikawati, Woro dan Naili Farida. 2013. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)*. Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 2, Nomor 1, Maret 2013.
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Saticfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.