

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Hair, Anderson. 1998. *Multivariate Data Analysis, 5th Edition*. New Jersey: Prentice-Hall.
- <http://www.kereta-api.co.id/>
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPF.
- Jain, Pooja, MS., dan Kumar, Narender, DR. 2011. *Measurement Of E-Service Quality: An Empirical Study on Online Railway Ticket Reservation Website Service. Sri Krishna International Research & Educational Consortium*. Vol. 2, No. 1, 2011 pp, 22-38.
- Jati, Nugroho Jatmiko. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem E-Ticket*. Skripsi S1 Program Sarjana, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Kotler, Armstrong 2008. *Principles of Marketing*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Keller 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2 (13th ed.)*, Jakarta: PT. Indeks.

- Kuswanto, Adi. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol. 14, No. 2, 2009 pp, 125-134.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Narbuko, Cholid & Abu Ahmadi. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, Arvind Malhotra. 2005. *E-S-Qual (A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality)*. *Journal of Service Research*
- Pratiwi, Ade Duana dan Sutopo . 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Kaligung Mas Kelas Eksekutif Pada PT KAI Daop 4 Semarang*. *Diponegoro Journal Of Management*. Vol 1, No 2, 2012, 267-273.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rozi, Mohammad Fakhur. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada KA Eksekutif Gajayana Di Malang). http://lib.uin-malang.ac.id/?mod=th_detail&id=03220045
- Sanusi, Anwar. 2001. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Indonesia
- Sugiyono 2008. *Metode Penelitian Bisnis (cetakan ke enam)*, Bandung: CV. Alfabeta

- Supranto, J. 2003. *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Turban, Effraim. 2004. *Electronic Commerce: A Managerial Perspective. International 4th ed. 2004*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Wibhawani, Galuh Atika. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia 2012*.
[Http://batik.imtelkom.ac.id/pustaka/16203/pengaruh-kualitas-pelayanan-tiket-elektronik-terhadap-kepuasan-pelanggan-garuda-indonesia-tahun-2012.html](http://batik.imtelkom.ac.id/pustaka/16203/pengaruh-kualitas-pelayanan-tiket-elektronik-terhadap-kepuasan-pelanggan-garuda-indonesia-tahun-2012.html)
- Zeithaml, Valarie A. Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler. 2009. *Services Marketing 5th ed*. McGraw Hill