

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung : PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Mutivariate dengan Program IBM SPSS (edisi kelima)*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Gultom, Dedek K. *et.al.* (2014). *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. Jurnal Manajemen & Bisnis Vol 14 No. 01
- Gunawan, Andrian. (2014). *The Role of Service Marketing Elements on Customer Loyalty towards Garuda Indonesia*. iBuss Management Vol 3, No 2.
- Harjasiwi, Dara Patria. (2014). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek Samsung Berbasis Android (Studi Kasus Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis 2010-2013)*.
- Hurriyati, Ratih. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Kotler, Philip., Gary Armstrong. (2012). *Principle of Marketing 14th edition*. Boston: Pearson Education.
- Kotler, Philip., Kevin Lane Keller. (2011). *Marketing Management 14th edition*. Harlow : Pearson.
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management 14th edition*. Harlow : Pearson Education.
- Kotler, Philip., Kevin Lane Keller. (2013). *Marketing Management 14th edition*. London : Pearson Education.

- Kotler, Philip., Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management 15th edition*. Harlow : PearsonEducation.
- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*. Bandung: Alfabeta
- Lovelock, Christopher., *et.al.* (2011). *Pemasaran Jasa*. Edisi 7. Jilid 1. Diterjemahkan oleh Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi*. Edisi3. Jakarta: Salemba Empat.
- Priyatno, Duwi. (2012). *Cara kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: ANDI.
- Probusuci *et.al.* (2014). *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Restoran Jepang Saboten Shokudo, Malang)*.
- Putri, Wury Indahsari. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Citra Perusahaan Dalam Membangun Loyalitas Konsumen PT. KAI*. Vol. 1, No. 2 (2014)
- Saefullah, Asep dan Sudaryono. (2012). *Statistik Deskriptif – Langkah Mudah Analisis Data*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sarjono, Haryadi. Winda Julianita. (2013). *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sedamaryanti, & Hidayat, S. (2011). *Metodologi Penelitian (Cetakan Kedua)*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*. Bandung : CV Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian*. Bandung : Rafika Aditama.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remana Rosdakarya.

- Sunyoto, Danang. (2014). *Dasar – dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorious. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Wowor, Valdy Ronald. (2013). *Bauran Pemasaran Jasa, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Toyota Avanza Veloz PT Hasjrat Abadi Manado*. Jurnal EMBA. Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1229-1239

WEBSITE

- Website PT Kereta Api Indonesia (Persero). www.kereta-api.co.id.
(diakses 12 September 2016)
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kementrian Perhubungan. Nomor 48. *Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*.
http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_48_Tahun_2015
(diakses 25 september 2016)