

DAFTAR PUSTAKA

- APJII. (2014). *PROFIL PENGGUNA INTERNET DI INDONESIA 2014*. Retrieved from asosiasi penyelenggara jasa internet indonesia:
<https://apjii.or.id/download/file/profilpenggunainternetindonesia2014.pdf>
- Ariyanti , & Nurmalasari . (2015). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Regresi Linear Studi Kasus PT. Bank Central Asia TBK Cabang Kalimantan. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri Vol.XI, No 2*, 112-125.
- Humas PPID PT. Kereta Api Indonesia. (n.d.). *Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Pesero)*. Retrieved from Kereta Api: [http://kip.kereta-api.co.id/page/Struktur%20Organisasi%20PT.%20Kereta%20Api%20Indonesia%20\(Pesero\)/17](http://kip.kereta-api.co.id/page/Struktur%20Organisasi%20PT.%20Kereta%20Api%20Indonesia%20(Pesero)/17)
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2014). *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian manajemen dan Bisnis*. Bandung: Refika Aditama.
- Kandulapati, S., & Bellamkonda, R. S. (2014). E-service quality : a study of online shoppers in India. *American Jurnal of Business Vol.29 No.2*, 178-188.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 2. Edisi ke-12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke-12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke-13*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:: Salemba Empat.
- Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research, Vol.7 No.3*, 213-233.
- PT Kereta Api Indonesia. (2011). *Tentang Kami*. Retrieved from Kereta Api: <https://kai.id/>
- Rangkuti, F. (2016). *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Santouridis, I., Trivellas, P., & Tsimonis, G. (2012). Using E-S-QUAL to measure internet service quality of e-commerce web sites in Greece. *International Journal of Quality and Service Science Vol.4 No.1*, 86-98.
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL*. Jakarta: Salemba Empat.

- Setiawan, B. (2015). *Teknik Praktis Analisis Data Penelitian Sosial dan Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Setiyaningrum, A., Udaya, J., & Effendi. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. (2013). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Jakarta Selatan: Change Publication.
- Supriyantini, Suyadi, I., & Riyadi. (2014). Pengaruh Efficiency, Fulfillment, System Availability, dan Privacy terhadap eSatisfaction. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol.5 No 2*, 1-9.
- Suryani, T., & Sumiati, M. (Juli 2010). Penggunaan Model E-S-QUAL dalam Studi Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Online terhadap Kepuasan Nasabah. *EKOBIS Vol.11, No.1*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.