

DAFTAR PUSTAKA

- Ariefian, Muhammad. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Indriani, Tia. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Kereta Api*. Skripsi. Universitas Pasundan Bandung.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller . 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid I ed.12*. PT. Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Novialita Hermaniawati dan Refti Handini Listyani. 2015. *Motif Pemanfaatan Layanan Elektronik Tiket (E-Ticketing) Oleh Pengguna Kereta Api di Surabaya*. Jurnal. Universitas Negeri Surabaya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality And Its Implications for Future Research*. The Journal of Marketing. 49
- Sirenia Lucia Wangsanegara dan Bobby Naedi Sopian. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Reservasi Online di PT. Kereta Api Indonesia Terhadap Loyalitas Penumpang*. Jurnal. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sutrisni. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.