

DAFTAR PUSTAKA

Burhan, Gilang F. 2015, *Analisi Perbaikan Pelayanan Transportasi Terhadap Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Railqual, Zone Of Tolerance Dan Quality*. Skripsi Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta

Fandy Tjiptono, Amastasia Diana, 2015. *Pelanggan Puas Tak Cukup*, Yogyakarta

Fikri, Wildan, 2018, *Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)*. Program Studi Ekonomi, UIN

Hana Catur Wahyuni, Wiwik Suliastyowati, Muhammad Khamin, 2015 *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta.

Husna, Siti , 2014. *Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja*, Teknik Industri, UIN Yogyakarta.

Isky, Farida, F. 2011, *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabodetabek (Studi Kasus Kereta Api Pakuan Bogor-Jakarta)*. Skripsi Departemen Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor

Kotler, Philip, 2001, “ *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*” , Salemba Empat, Jakarta.

Kotler, Philip, 2007, “ *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*” , Jakarta.

Kotler, Philip, 2008, 2008, “*Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*” , Jakarta.

Lulu, Dian, 2015. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index*

Nabbila, Hadhis. 2018. *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Minangkabau Menggunakan Metode Kano dan Gap (Kesenjangan) Analisis*. Skripsi Program Teknik Industri, Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto, Yogyakarta.

Prof. J. Supranto, M.A.,APU. 2011.*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta :PT. Rineka Cipta

Rachman ,Hayyu N. 2011. *Analisis Pengaruh Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kereta Api Eksekutif Lodaya)*. Skripsi pada Jurusan Teknik Industri, Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto, Yogyakarta.

Peraturan Pemerintah No 47 Tahun 2014, Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Peraturan Pemerintah No 72 Tahun 2009, Lalulintas Dan Angkutan Kereta Api

UU No 23 Tahun 2009, Keselamatan dan Keamanan Kereta Api

<http://djka.dephub.go.id/> diakses pada 31 Januari 2019

<https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-3651792/kai-siap-luncurkan-ka-wijaya-kusuma-relasi-cilacap-yogyakarta-solo> diakses pada 1 Agustus 2018

<http://ppid.dephub.go.id> diakses pada 1 Agustus 2018