

DAFTAR PUSTAKA

- Andrew Santoso, Achmad Fauzi, & Sunarti. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Penumpang Kereta Api Argo Bromo Anggrek Jurusan Surabaya-Jakarta)". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 21 No. 1
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2016). *Fungsi dan pengembangan pengukuran tes dan prestasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Firdha Fany Ardi, Iis Mariam, & Ni Made Widhi. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan pada fasilitas dan petugas *commuter line ticket vending machine* (c-vim) terhadap kepuasan konsumen PT KAI Commuter Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina. *Epigram*, Vol. 13 No. 2.
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam dimensi strategis administrasi publik konsep, teori dan isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ferguson E. (1990). A transportation demand management planning, development and implementation. *Journal of the American Planning Association*. United States of America (USA) : Volume 56 No 4, Autumn 1990.
- Gaspersz, V. (2006). *Total quality management*. Jakarta: Gramedia.
- Guiliano G. (1992). Transportation demand management- promise or panacea? *Journal of the American Planning Association*. United States of America (USA) : Volume 58 No. 3, Summer 1992.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik (konsep, dimensi, indikator, dan implementasi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e- Government*.
- Irawan, H. (2002). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.

- Istianto, B. (2011). *Manajemen pemerintahan dalam perspektif pelayanan publik edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen pemasaran (Terjemahan Jilid 1)*. Jakarta (ID) : PT. Indeks
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen pemasaran jasa: teori dan praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Mulyadi, M. (2008). *Auditing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Musanto, T. (2004). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: studi kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol. 6, No. 2: 123 – 136.
- Niko Avila, Martha Tri Lestari, Diah Agung Esfandari. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan bagian *customer care* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap kepuasan konsumen di Stasiun Hall Bandung. *e-Proceeding of Management* : Vol.3, No.1.
- Sudijono, A. (2009). *Pengantar evaluasi pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono & Gregorius, Chandra. (2011). *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Umar, H. (2010). *Riset pemasaran & perilaku konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen kualitas jasa desain servqual, qfd, dan kano disertai contoh aplikasi dalam kasus penelitian*. Jakarta: Indeks.
- Yamit, Z. (2013). *Manajemen kualitas produk & jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yulairmi & Putu, R. (2007). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zeithaml, V, Bitner, & Gremler. (2006). *Service marketing - integrating customer focus accross the firm forth edition*. New York: McGraw Hill.