

### Daftar Pustaka

- Anton, Tirta, Komara, 2014, "Keterkaitan E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality Maskapai Penerbangan Air Asia dengan Menggunakan Structural Equation Modelling." *Jurnal Computech & Bisnis*, Vol. 8, No. 2, : 101-111.
- Augusty, Ferdinand, 2006, "Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen." Semarang: Universitas Diponegoro.
- Barabino, B, E Deniana, and Tilocca, 2012, "Measuring service quality in urban bus transport: A modified SERVQUAL approach." *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol 4 No 3, : 238-252.
- Bimo, Walgito, 2010, *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C.V Andi offset.
- Chase, R, B, F, R Jacobs, and N, J Aquilano, 2010, *Operations Management for Competitive Advantage*. New York: McGraw Hill.
- Enny, Noegraheni, Hindarwati, and Jayasari Anintia, 2014, "Analisis Kualitas Pelayanan PT Jasa Rahaja dengan Metode SERVQUAL." *Binus Business Review*, Vol 5 No. 2, 2014: 626-637.
- Erlina, Purnamawati, 2008, "Analisis kualitas layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya ." *Jurnal TEKMAPRO*, Vol 3, No 1.
- Felicia, Laurent, 2016, "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GO-JEK MELALUI KEPUASAN PELANGGAN." *AGORA Vol. 4, No. 2*.
- Ghozali, Imam, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hery, Suliantoro, and Munandar Aris, 2015, "Pengukuran Kualitas Pelayanan Kereta Api Kelas Ekonomi dengan Pendekatan Modified SERVQUAL." *Prosiding SNST*.
- Joseph, F, Hair, 1998, *Multivariate Data Analysis. Fifth Edition, Internasional Edition*. Prentice Hall.

- Jusuf, Suit, and Almasdi, 2012, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Kotler, and Keller, 2012, *Marketing Management Edisi 14*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Phillip, 2000, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Moenir, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad, Ariefian, Isnan, and Sutopo, 2014, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE RESERVATION TICKET TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang)." *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, 2014: 143 – 152.
- Parasuraman, A, v Zeithal, and A Malhotra, 2005, "E-S-QUAL, A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality." *Journal of Service Research*, 7(3),: 213-233.
- PT, KAI. *Jumlah Penumpang Kereta Api*. [www.kai.co.id](http://www.kai.co.id) (accessed November 27, 2017).
- Santos, Jessica, 2003, "E-service quality: a model of virtual service quality dimensions." *Managing Service Quality: An International Journal*,: Vol. 13 Issue: 3, pp.233-246.
- Sanusi, Anwar, 2011, *Pembelajaran Bahasa Berbasis Pendidikan Karakter*. Bandung: Refika Aditama.
- Sesar, Triwibowo, Setyo, Rukmi Hendra, and Harsono Ambar, 2014, "Usulan Peningkatan Kualitas pelayanan pada kawasan wisata kawah putih perum perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan metode SERVQUAL." *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*.
- Simamora, Bilson., 2004, *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Utama.
- Siwantara, I,W, 2011, "Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan serta kinerja customer relationship management ( Studi pada Halo Corporate PT Telkomsel Bali )." *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(3): 150-161.

- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutedja, Wira, 2007, *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Tatik, Suryani, 2013, *PERILAKU KONSUMEN DI ERA INTERNET : IMPLIKASINYA PADA STRATEGI PEMASARAN*. Surabaya: GRAHA ILMU.
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra, 2007, *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Udo, GJ, KK Bagchi, and PJ Kirs, 2011, "Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience." *Journal Computer in Human Behavior*: 1272-1283.