

## Daftar Pustaka

### Buku Teks

Cooper, Donald R., Pamela S Schindler (2014), *Business Research Methods, 12<sup>th</sup> Edition*, New York: McGraw Hill Irwin.

Ghozali, Imam (2016), *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*, Semarang: Universitas Dipenogoro.

Hasan, Ali (2014), *Marketing dan Kasus – Kasus Pilihan*, Cetakan kedua, Yogyakarta: CAPS( Center For Academic Publishing Service).

Kotler, Philip., Gary Armstrong (2012), *Principles of Marketing, 6<sup>th</sup> Edition*, USA : Pearson Education.

Kotler, Philip., Kevin L. Keller (2016), *Marketing Management, 15<sup>th</sup> Edition*, Global Edition, USA: Pearson Education.

Sugiono (2016), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra (2016), *Service, Quality dan Satisfaction*, Edisi 4, Yogyakarta: Andy.

### Artikel

Hilmawan, Made Irvan., Alit Suryani (2013), *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen Studi pada Trans Sarbagita*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univ. Udayana.

Ismaeili, Ali Akbar., Ebrahim Golshan, & Monireh Aryaee Manesh (2013), *Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Raja Rail transportation company*, International Research Journal of Applied and Basic Science, Vol. 5.

Sachro., Sri Rahayu Pudjiastuti (2013), *The Effect Service Quality to Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Argo Bromo Anggrek Train Jakarta-Surabaya in Indonesia*, IOSR Journal of Business and Management, Jul. – Aug. Vol. 12.

Sumertana, I Wayan (2016), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Water Park Seririt Singaraja*, Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi, Vol. 7 No. 2.



## Website dan sumber media internet

- Aryanto, Deni (2016), *Jumlah pengguna angkutan umum di jakarta hanya 24 persen*, diakses 5 Maret 2017, <http://mediaindonesia.com/news/read/27990/jumlah-pengguna-angkutan-umum-di-jakarta-hanya-24/2016-02-10>.
- Febriningsih, Yatti (2017), *Ini alasan lebih memilih naik KRL*, diakses 4 April 2017, <http://infonitas.com/komuter/kereta-api/ini-alasan-peserta-aksi-313-pilih-naikkrl/39078>.
- Infonitas.com, *Dampak terlalu sering berdesakan di Commuter Line*, diakses 5 Maret 2017, <http://infonitas.com/komuter/kereta-api/dampak-terlalu-sering-berdesakan-di-commuter-line/36138>.
- Jakarta.bps.go.id/Jakarta-Dalam-Angka-2016.pdf, *Jumlah penduduk Jakarta tahun 2015*, diakses tanggal 5 Maret 2017.
- Naifulfar, Nibras Nada (2016), *Tertangkap Mencopet di Kereta, Pelaku Dipajang di Depan Stasiun*, diakses tanggal 5 Maret 2017, <http://megapolitan.kompas.com/read/2016/08/08/17541511/tertangkap.mencopet.di.kereta.pelaku.dipajang.di.depan.stasiun>.
- Nastitie, Denty Piawai (2015), *Tantangan Jakarta untuk Bisa Menjadi Kota Layak Huni pada 2030*, diakses tanggal 5 Maret 2017, <http://megapolitan.kompas.com/read/2015/03/16/15325741/Tantangan.Jakarta.untuk.Bisa.Menjadi.Kota.Layak.Huni.pada.2030>.
- Rahayu, Juwita Trisna (2017), *Tahun ini layanan Commuter Line ditingkatkan dari semua hal*, diakses 5 Maret 2017, <http://www.antarane.ws.com/berita/606113/tahun-ini-layanan-commuter-line-ditingkatkan-dari-semua-hal>.
- Rudi, Alsadad (2015), *Agar Nyaman, Berapa Jumlah Ideal Penumpang di dalam Gerbong KRL?*, diakses tanggal 5 Maret 2017, <http://megapolitan.kompas.com/read/2015/12/02/15071151/Agar.Nyaman.Berapa.Jumlah.Ideal.Penumpang.di.dalam.Gerbong.KRL>.
- Rudi, Alsadad (2016), *Telat ke Kantor, Penumpang KRL Minta Surat Keterangan Keterlambatan ke KCJ*, diakses tanggal 5 Maret 2017, <http://megapolitan.kompas.com/read/2016/02/03/10402171/Telat.ke.Kantor.Penumpang.KRL.Minta.Surat.Keterangan.Keterlambatan.ke.KCJ>.
- Rastika, Icha (2016), *Gangguan di Stasiun Pasar Minggu, Perjalanan "Commuter Line" Tersendat*, diakses tanggal 5 Maret 2017, <http://megapolitan.kompas.com/read/2016/01/12/13164461/Gangguan.di.Stasiun.Pasar.Minggu.Perjalanan.Commuter.Line.Tersendat>.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

1. Dilarang menyalin atau menjiplak seluruh atau sebagian isi karya tulis ini tanpa menuliskan sumbernya. Penyalinan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Esnis dan informasi Kwik Kian Gie



Suwiknyo, Edi (2016), *Kemacetan Jakarta: Kenaikan kendaraan bermotor jauh lampau pertumbuhan infrastruktur*, diakses tanggal 5 Maret 2017, <http://jakarta.bisnis.com/read/20160216/385/519518/kemacetan-jakarta-kenaikan-kendaraan-bermotor-jauh-lampau-pertumbuhan-infrastruktur>.

[www.krl.co.id](http://www.krl.co.id), *Sekilas PT Commuter Line Jabodetabek*, diakses tanggal 7 Maret 2017.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.