

DAFTAR PUSTAKA

- Hermanto, Andy Wahyu. 2008. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Honing, J. 1975. *Ilmu Bangunan Jalan Kereta Api*. Jakarta : PT. Pradya Pramita.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Martila A. John and James C. John. 1997. *The Analysis of the Importance and Satisfaction level of the Customers*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Nurgiyantoro, Burhan. 2000. *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2011 *Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api*. 8 Februari 2011. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 *Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api*. 25 Februari 2011. Jakarta.
- Tjiptono, J. dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 *Perkeretaapian*. 25 April 2007. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 nomor 65. Jakarta.