DAFTAR PUSTAKA

Erni, Nofi., Sriwana, Iphov Kumala dan Karisa, Debby, 2013, "*Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment"*, Jurnal Teknik Industri Universitas Esa Unggul dan Jurnal Teknik Industri Universitas Tarumanegara, Jakarta.

Erni, Nofi., Sriwana, Iphov Kumala dan Yolanda, Wira Tri, 2014, *"Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Triz Di Pt. Xyz"*, Jurnal Teknik Industri Universitas Esa Unggul dan Jurnal Teknik Industri Universitas Tarumanegara, Jakarta.

Indriantoro., Supono, Bambang, 1999, "*Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*", Penerbit BPFE-Yogyakarta.

Isnan, Muhammad Ariefian, 2013, *"Analisis Pengaruh Kulitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan"*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang.

Iyus., Irawan, Yudi Surya dan Astuti, Murti, 2012, "*Perumusan Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual dan Kano",* Jurnal Teknik Mesin Politeknik, Pontianak.

Jati, Nugroho J, 2012, "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem E-Ticket*", Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.

Kholil, Muhammad dan Hanifah, Siti, 2014, "*Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Klaim Berdasarkan Tingkat Kepuasan Nasabah Di Pt. Ajc Menggunakan Metode Service Quality*", Jurnal Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buaana, Jakarta.

Kotler, Philip, 2002, *"Marketing Management"*, The Millenium Edition, New Jersey, Prentice Hall International, Inc.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2001, "*Manajemen Pemasaran Jasa*", Salemba Empat, Jakarta

Morissan, M. A, 2010, "*Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu*", Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Priyatno, Duwi, 2010, "*Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*", Media Kom,Yogyakarta**.**

Putra, Mega Prasada, 2013, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Kereta Api Madiun Jaya*", Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang.

Puspasari, Maya Arlini dan Kurniasih, Nia, 2013*, "Pengembangan Kualitas Pelayanan Produk Telekomunikasi Selular Diatas Kapal Menggunakan Metode Service Quality & Quality Function Deployment*", Jurnal Fakultas Teknik Industri Universitas Indonesia, Jakarta.

Santoso, Singgih, 2004, "*Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*", Penerbit PT.Gramedia, Jakarta.

Sugiyono, 2013, "*Metode Penelitian Bisnis*", Alfa Beta, Bandung.

Suharyanta, Dwi dan A'yunin, Qurrota, 2012, "*Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Panembahan Senopati Bantul Tahun 2012*", Prodi Kesehatan Masyarakat, STIKES Surya Global, Yogyakarta.

Suprapto,Drs., 2013, "*Metodologi Penelitian Ilmu Pendidikan dan Ilmu Pengetahuan Sosial*", Penerbit CAPS, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2004, "*Strategi Pemasaran. Edisi Pertama",* Andi Ofset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2004, "*Strategi Pemasaran. Edisi Kedua",* Andi Ofset, Yogyakarta.

Triwibowo, Sesar., Rukmi, H.S. dan Harsono, Ambar, 2014, "*Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)*", Insitut Teknologi Nasional (Itenas), Bandung.

Umar, Huesin, 2009, "*Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*", PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2009.

Wibhawani, Galuh Atika, 2012 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia tahun 2012. Hair, J.F. Anderson, R.E, Tatham, R.I. and Black, W.C. 2006. Multivariate Data Analysis, Sixth Edition, Prentice Hall International: Uk.

Widyaningtyas, Richa, 2010, "*Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kereta*

Api Harina", Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang.