

DAFTAR PUSTAKA

- Bahari, Nur Alyssa Saharul, Shamsul Rosli, Amiza Suliana, Maniam, Vignishwar, & Aziz Zulkufli. (2017). *Service Quality on Train Services in Kuala Lumpur*. In: *Symposium on Technology Management & Logistics (STML-Go Green)*. Universiti Utara Malaysia Sintok Malaysia.
- Chang, Yu, Hsiu-Chen Chang, & Gow-Liang Huang. (2006). A Study of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry. *The Journal of Academy of Business*. Cambridge. Vol.9(1).
- Daft, Richard L. (2012). *Era Baru Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gaspersz, Vincent. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Heizer, Jay & Barry Render. (2011). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, Subagio & Robin Saputra. (2012). Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, dan Image terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Garuda Indonesia). *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.7(1):42-52.
- Henggartianto, Yohanes De Deo Tedo, & Satya Aditya Wibowo. (2012). Argo Parahyangan Train Service Quality Improvement. *The Indonesian Journal Of Business Administration*. Vol.1(10):720-730.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kusumaningrum, Asteria Elanda Kusumaningrum, & J. Asfirotun. (2013). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kinerja PT. Kereta Api (Persero). *Proceeding PESAT Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur, & Teknik Sipil*. Vol.5(1):350-357.
- Latu, Tavite M., & Andre M. Everett. (2000). Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches, Departement of Conservation, Wellington, New Zealand.
- Magal, S.R. & N.M. Lavenburg. (2005). Using Importance-Performance Analysis to Evaluate E-business Strategies among Small Businesses, In the Proceedings of the 38th Hawaii. *International Conference on System Sciences*. pp:1-10.

- Martilla, John A., & John C. James. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*. Vol.41(1):77-82.
- Mintzberg, Henry. (2007). *Tracking Strategies: Toward a General Theory*. New York: Oxford University Press Inc.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Muda, Yosef Norbertus Tembu. (2014). Tinjauan Teknis Pelayanan Bandar Udara Frans Seda Maumere. *Astikel*. UAJY Yogyakarta.
- Prasetya, Hery & Fitri Lukiastruti. (2009). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: Medpress.
- Rangkuti, Freddy. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Resohadiprodjo, Sukanto & Indriyo Gitosudarmo. (2008). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Ruslan, Rosady. (2010). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Santoso. Singgih. (2017). *Metode Penelitian*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Setyaningsih, Ika & Renaningsih (2013). Persepsi dan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Prameks. *Simposium Nasional RAPI IX*. Jurusan Teknik Sipil. Fakultas Teknik. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Stevenson. (2011). *Operation Management*. New York: McGraw-Hill.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Umami, Restu, Fidel Miro, & Tomi Eriawan. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Moda Transportasi Kereta Api Koridor Kota Padang – Kota Pariaman. *Naskah Publikasi Penelitian*. Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Bung Hatta. Padang
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Diperoleh pada tanggal 27 Juni 2019 di: [https://id.wikipedia.org/wiki/Kereta api Taksaka](https://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_api_Taksaka)
- Diperoleh pada tanggal 27 Juni 2019 di: <https://kereta.id/informasi-dan-jadwal-kereta-api-taksaka/>