

DAFTAR PUSTAKA

BUKU TEKS

- Adisasmitha, Rahardjo. 2011. *Manajemen Transportasi Darat, Mengatasi Kemacetan Lalu Lintas di Kota Besar (Jakarta)*. Jakarta: Graha Ilmu
- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Agus, Erwan. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusi, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Husein, Umar. 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan. Handi. 2005, *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. PT Mitra Wacana Media : Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000, *Marketing Management, The Millenium 1st Edition*. Prentice Hall, New Jersey.
- Lupiyoadi. Rambat. 2001. *Manajemen Jasa*. Jakarta:Perhalindo.
- Lupiyoadi. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution. M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Salim, Abbas. 2003. *Manajemen Transportasi*. Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Swastha Basu. 2008, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta.
- Swastha Basu dan Irawan, 2005, *Asas-asas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Tangkilisan, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widayarsana Indonesia.
- Tjiptono, Fandy .2008, *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy; Chandra, Gregorius (1998), *Service, Quality, Satisfaction*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Widodo, Nyoto. 2015. *Statistik Transportasi DKI Jakarta*. Jakarta: BPS Provinsi DKI Jakarta.
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama, Cetakan Keempat*, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Zeithami. Valarie A., A. Parasuraman. and Leonard L. Berry (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press

JURNAL

- Asteria Elanda Kusumaningrum, dan Asfirotun Jihan. 2013. *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kinerja PT Kereta Api Indonesia Persero (KRL Commuter Line Jakarta Kota-Bogor)*. Jurnal Prosiding PESAT Psikologi Ekonomi Sastra Arsitektur dan Teknik Sipil. Volume nomor 5, Oktober 2013.
- Azhar Hermawan Riyanto, Bambang Riyanto. 2015. *Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Pengembangan Wilayah Universitas Diponegoro Vol 11 No 4, Desember 2015.
- Deasy Elfarischa Pramyastiwi, Imam Hardjanto, Abdullah Said. 2013. *Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian Sebagai Angkutan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan (Studi Pada PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya)*. Jurnal Administrasi Publik Universitas Brawijaya Vol 1 No 3
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, dan Siswidiyanto. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kota Depok)*. E-Journal Manajemen Universitas Gunadarma.

- Fattah Zulkifli, dan Syahputra. 2016. *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di KRL Commuter Line Jabodetabek Gerbong Khusus Wanita (Studi pada PT KAI Commuter Jabodetabek Rute Bogor–Jakarta Kota)*. Jurnal Fakultas Komunikasi dan Bisnis. Universitas Telkom: Bandung.
- Firdha Fany Ardi, Iis Mariam, dan Ni Made Widhi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Fasilitas Dan Petugas Commuter Line Ticket Vending Machine (C-Vim) Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Kai Commuter Jabodetabek Di Stasiun Pondok Cina*. Jurnal Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta. Vol. 13 No. 2 Oktober 2016.
- Hatane Samuel dan Nadya Wijaya. 2009. *Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, Dan Loyalty Pada Pt. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya*. Jurnal Manajemen Universitas Kristen Petra Surabaya Vol 4 No 1 April 2009.
- Kokku Randheer , Ahmed A. AL-Motawa, dan Prince Vijay J. *Measuring Commuters' Perception on Service Quality Using SERVQUAL in Public Transportation*. International Journal of Marketing Studies King Saud University (KSU). Volume 3 No 1 February 2011
- Laura Eboli and Gabriella Mazzulla. 2007. *Service Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction for Bus Transit*. Journal of Public Transportation University of South Florida. Volume 10 No 3 Tahun 2007
- Laura Eboli and Gabriella Mazzulla. 2007. *A Stated Preference Experiment for Measuring Service Quality in Public Transport*. Journal Transportation planning and technology vol 31 issue 5 Tahun 2008
- Laura Eboli and Gabriella Mazzulla. 2007. *A New Customer Satisfaction Index for Evaluating Transit Service Quality*. . Journal of Public Transportation University of South Florida. Volume 12 No 3 Tahun 2009.
- Muhammad Kurniadi Rasyid dan Burhan Gaol. 2013. *Dampak Penerapan Sistem Commuter Line Kereta Listrik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT. Kereta Api Listrik AC Jabodetabek)*. Jurnal Iptek ITI Vol 8 No. 1 2013.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing American Marketing Association. Volume 49 No 4, Autumn, 1985
- Woro Mardikawati dan Naili Farida. 2013. *Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi Po Efisiensi Jurusan*

Yogyakarta Cilacap). Jurnal Administrasi Bisnin Vol 2 No 1 Universitas Diponegoro Maret 2013

SUMBER LAIN

Profil dan Kinerja Perhubungan Darat Propinsi DKI Jakarta. 2013. Jakarta: Ditjen Perhubungan Darat DKI Jakarta.

Bps.go.id (Situs resmi Badan Pusat Statistik).

Krl.co.id (situs resmi KRL *Commuter Line*).

Aplikasi Luring Resmi Kamus Besar Bahasa Indonesia.2016. Badan Bahasa Kemenristekdikti.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*