

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari.* 2007. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.** Bandung : CV Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi,* 2010. **Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek.** Jakarta: Rineka Cipta
- Buchari, Alma,* 2013. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.** Alfabeta : Bandung.
- Buchari, Herry Ahmad dan Djaslim Saladin.* 2010. **Manajemen Pemasaran Teori, Aplikasi, dan Tanya Jawab.** Bandung : CV.Linda.Karya.
- Deliyanti Oentoro, SE. MM.* 2012. **Manajemen Pemasaran Modern.** Yogyakarta: Laksbang PRESSindo
- Dharmesta, B. S. & Handoko, T.H.* 2011. **Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen.** Edisi Pertama, BPFE. Yogyakarta..
- Kotler dan Keller,* 2009. **Manajemen Pemasaran jilid 2.** Jakarta : penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip,*2011. **Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, perencanaan, Implementasi, dan pengendalian.** Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip dkk,* 2012. **Manajemen Pemasaran Perspektif Asia.** Buku dua.Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary,* 2014. **Principles .** 15 th Edition, person education limited.
- Laksana, Fajar,* 2008. **Manajemen pemasaran : pendekatan praktis.**
- Nasution, H.M.* 1996. **Manajemen Transportasi.** Jakarta, Balai Aksara dan Yudistira.
- Rambat Lupiyoadi,* 2013. **Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (jilid 1).** Jakarta : penerbit Erlangga.
- Ratminto dan Etik Septi Winarsih.* 2009. **Manajemen Pelayanan Pengembangan Model konseptual.** Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Schiffman dan Kanuk.* 2004. **Perilaku Konsumen.Edisi 7.** Prentice Hall. Jakarta.
- Schiffman, Leon dan Kanuk, Leslie.*(2008). *Perilaku Konsumen edisi ketujuh.*

- Schiffman dan Kanuk*, 2012. **Perilaku Konsumen**. Jakarta : PT INDEKS.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi*. 2008, **Metode penelitian Survey**. Jakarta : LP3ES
- Soesilo, Nining I.* (1999). **Ekonomi Perencanaan dan Manajemen Kota**. Jakarta. Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Universitas Indonesia.
- Sugiyono*, 2008. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. AlfaBeta : Bandung.
- , 2009. **Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif**, Bandung: CV. Alfabeta
- , (2011) **.Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D**. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, Danang.* (2013). **Teori, Kuisisioner, Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen**.
- Tjiptono, F.* 2002. **strategi pemasaran**. Yogyakarta : Andi offset.
- Tjiptono*, 2006. **Pemasaran Jasa**. Edisi pertama, cetakan kedua. Malang : Bayumemia Publihising.
- Tjiptono .Fandy.* 2008. **Strategi Pemasaran**. Edisi Tiga. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono F*, 2010. **Strategi Pemasaran**. Edisi kedua, penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono F dan Chandra*, 2011. **Manajemen jasa**. Yogyakarta: penerbit Andi offset.
- Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto*, 2016. **Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen** ( studi kasus pada konsumn PT Kereta Api Indonesia DAOP VI Yogyakarta). Skripsi Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Wijaya, Tony*, 2011. **Manajemen Kualitas Jasa**. PT. INDEK, Kembangan, Jakarta Barat.
- Zeithml, Valerie A and Mary Jo Bitner*, 1996. **Service Marketing**. Singapore :MC graw-hill international edition.