

DAFTAR PUSTAKA

Anonimous, Pusat Bahasa. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen kualitas dalam industri jasa*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Goetsch, David L. & Stanley B.Davis. 2002. *Total Quality Management*, Alih bahasa : Benyamin Molan. Prenhalindo. Jakarta.

Griffin, Jill, dan Sinaga. 2010. *Loyalitas Pelanggan*. Erlangga. Jakarta.

Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. PT. Buku Kita. Jakarta.

James F, Angel, Blackwell, Roger D, dan Miniard W. Paul. 1990. *Consumer Behavior*. Dryden Press.

Kotler, Philip. Amstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga. Edisi 12 jilid 1. Jakarta.

Kotler, Philip. Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Edisi 13 jilid 1. Jakarta.

_____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Edisi 13 jilid 1. Jakarta.

Kotler, P. dan A.B. Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.

Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat. Jakarta.

Lupiyoadi.Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.

Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.

Mowen, John, C dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Salemba Empat. Jakarta.

Sakaran, Uma. 2014. *Research Methods For Business*. Salemba Empat. Jakarta.

_____. 2014. *Research Methods For Business*. Salemba Empat. Jakarta.

Selnes, Fred. 1993. *Examination the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty*.

Tjiptono, Fandi. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*, Andi. Yogyakarta.

_____, 2008. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi. Yogyakarta.

_____. 2008. *Service Management*. Andi. Yogyakarta.

_____. 2004. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.

_____. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama. J & J Learning*. Andi .Yogyakarta.

Zeithaml, Bitner, dan Hurriyati. 2005. *Service Marketing*. Alfabeta. Bandung.

DAFTAR KUTIPAN

Ramadhian Fadilah, (2014) *Berapa Juta Jumlah Penduduk Jakarta Saat Ini?*, di akses 2 Februari 2015, <http://m.merdeka.com/peristiwa/berapa-juta-jumlah-penduduk-jakarta-saat-ini.html>.

Citra Listya Rini, (2013) *ini 9 Penyebab Kemacetan Di Jakarta*, di akses 2 Februari 2015, <http://m.republika.co.id/berita/nasional/jabodetabek-nasional/13/12/19/my13jf-ini-9-penyebab-kemacetan-di-jakarta>.

<http://www.krl.co.id.html>, diakses 2 Februari 2015.

<http://www.krl.co.id/sekilas-krl.html>, diakses 2 Februari 2015.

Niken Widya Yunita, (2013) *Balada Naik KRL: Berdesakan Hingga Berstrategi Dapat Tempat Duduk*, di akses 2 Februari 2015, <http://m.detik.com/news/read/2013/07/23/110154/2311200/10/balada-naik-krl-berdesakan-hingga-berstrategi-dapat-tempat-duduk>.

Aulia S. Putrian (2011), “*Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Speedy di Semarang*”. Skripsi Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang. Diakses 27 Januari 2015 dari GoogleScholar, <http://www.GoogleScholar.com>.

Ni Putu Swawitri, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accomodation di Ubud*”. Skripsi Strata-1 Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana-Bali. Diakses 29 Januari 2015 dari GoogleScholar, <http://www.GoogleScholar.com>.

Anna Nurfarhana (2012), “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan PT. Telkomsel Jakarta*”. Skripsi Strata-1 Fakultas Ilmu Pendidikan dan Pengetahuan Sosial, Universitas Indraprasta PGRI. Diakses 29 Januari 2015 dari GoogleScholar, <http://www.GoogleScholar.com>.

Anber Ambrahem Shlash Mohammad (2011), “*Service Quality Perspective and Customer Satisfaction in Commercial Banks Working in Jordan*”. Skripsi Strata-1. Universitas Petra, Jordania. Diakses 30 Januari 2015 dari GoogleScholar, <http://www.GoogleScholar.com>.

Mohammad Muzahid Akbar (2009), “*Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty*”. Skripsi Strata-1 Management of Science, Lahore Universty, Bangladesh. Diakses 30 Januari 2015 dari GoogleScholar, <http://www.GoogleScholar.com>.

Philip Kotler and Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta : Penerbit Erlangga, 2008) Edisi 12 jilid 1.