

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian Oky Pranata. 2014. Pengukuran Kepuasan Pelanggan Layanan Jasa Kereta Api Lokal Solo – Yogyakarta. *Seminar Nasional Sains dan Teknologi 2014*. Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Andy Wahyu Hermanto. 2008. Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang. *Tesis*. Magister Teknik Sipil. Program Pasca Sarjana. Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A. 2011. *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi ke 3, BP UNDIP, Semarang.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babib, B.J. and Anderson, R.E. 2010. *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Klaten: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Rohmad dan Supriyanto. 2015. *Pengantar Statistika, Panduan Praktis Bagi Pengajar dan Mahasiswa*. Yogyakarta: Kalimedia.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengkuran Tingkat Kepuasan Pelanggan; untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Edisi Baru. Rineka Sipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.