

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Riyanto. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Nuha Medika. Yogyakarta
- Ahmadi Miru, 2010, *Hukum Kontrak Perancangan Kontrak*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Ali Mahmuri, 2016, *Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Di Stasiun Besar Purwokerto*. Laporan Tugas Akhir Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Purwokerto.
- Arie Satryo Wibowo, 2013, *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Bogor-Jakarta*. Laporan Tugas Akhir Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Institut Pertanian Bogor. Bogor
- Bayu Prayoga, 2017, *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Dokar Wisata Alun-Alun Purwokerto*. Laporan Tugas Akhir Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Purwokerto.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Irawan .(2003), *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*, Program Pasca Sarjana UNHAS.
- Kotler, P. dan Gary A., 1996. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi V. jilid 2. Intermedia. Jakarta.
- Masri, H., 2002. *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi kasus pada PT. Kereta api Indonesia DAOP IV Semarang)*. Tesis. Semarang:UNDIP.
- Oktaviana, A. 2016, *Analisa Pelayanan Kereta Api Penumpang (Limex Sriwijaya) Tanjung Karang – Palembang Dari Sisi Kepuasan Pengguna*. Tesis. Program Pasca Sarjana Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 47. 2014, *Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api*.
- Rangkuti, Freddy. 2002, *Measuring Customer Service*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Richa Widyaningtyas, 2010, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang)*. Laporan Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Semarang.

Sadyohutomo, Mulyono. (2008), *Manajemen Kota dan Wilayah Realita dan Tantangan*. Jakarta. Bumi Aksara.

Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 230,243

Suharto , edi. 2009. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. PT Refika Aditama: Bandung.

Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja*. Jilid II. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

https://id.wikipedia.org/wiki/Daerah_Operasi_V_Purwokerto

