

## DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia. *Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api*. Peraturan Menteri No.48 Tahun 2015.
- Indonesia. *Peraturan Menteri Perhubungan tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api*. Peraturan Menteri No.29 Tahun 2011.
- Indonesia. *Peraturan Menteri Perhubungan tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api*. Peraturan Menteri No.33 Tahun 2011.
- Kotler, Philip. 2002. "Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian". Salemba Empat. Jakarta.
- Laksono, RadenAji . 2013. "Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Di Stasiun (Studi Kasus Stasiun Prujakan Cirebon, Jawa Barat)". Skripsi. Universitas Atmajaya Yogyakarta.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml and L.L. Berry. 1985. "*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*". *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall), pp. 41-50.
- Riyanta, W., 2013. "Persepsi Penumpang Kereta Api Terhadap Tingkat Pelayanan di Stasiun Tugu Yogyakarta". Tesis. Universitas Atmajaya. Yogyakarta.
- Saaty, T.L., .1986. "Proses Hirarki Analitik untuk Pengambilan Keputusan Dalam Situasi yang Kompleks". PT Pustaka Binman Pressindo. Jakarta.
- Satya Kusuma, Palupi. 2008. "Identifikasi kriteria pemilihan lahan rusunami yang menjadi daya Tarik konsumen". Tesis. Universitas Indonesia. Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2007. "Strategi Pemasaran. Edisi Pertama". Andi Ofset. Yogyakarta.

Zeithaml, A., V., Parasuraman, A., and Berry, L., L., 1990, *Delivering Quality, ServiceBalancing Customer Perceptionand Expectation*, The Press New York.

