

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi IV). Jakarta: Rineka Cipta. 2006.
- Djojohadikusumo, Sumitro. *Perkembangan Pemikiran Ekonomi Dasar Teori Ekonomi Pertumbuhan dan Ekonomi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES. 1994.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2004.
- Hutasoit, C.S., *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Magna Script. 2011.
- Kasali, Rhenald. *Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targeting, Positioning*. Jakarta: PT Gramedia. 1998.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary, *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid Dua: edisi keenam*. Jakarta: Intermedia. 1996.
- Kuswadi. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. 2004.
- N. Daidjoeni. *Seluk Beluk Masyarakat Kota*. Bandung: Alumni. 1992.
- Ritzer, George. *Teori Sosiologi*. Yogyakarta: Kreasi Warna. 2009.
- Simamora, Bilson. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2001.
- Singarimbun, Masri. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES. 1982.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2009.
- Sunarto, Kamanto. *Pengantar Sosiologi (Edisi Revisi)*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. 2004.
- Taniredja, Tukiran. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi. 1995.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Edisi II*. Yogyakarta: Andi. 2002.

Treacy, Michael & Fred Wiersema, *The Discipline of Market Leaders*. Canada: Addison Wesley-Publishing Company. 1995.

Turner, Bryan S. *Cambridge Dictionary of Sociology*. United Kingdom: Cambridge University Press. 2006.

Widoyoko, Eko Putro. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2012.

Zanten, Wim van. *Statistika untuk Ilmu—ilmu Sosial*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 1980.

Jurnal

Jurnal Sosiohumanika UGM: Konflik Dalam Transportasi Angkutan Kota di Kota Malang, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada. 2011.

Skripsi dan Tesis

Arinarni Haditjaroko. *Analisa Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Domestik*. Tesis. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Depok: Universitas Indonesia. 2001.

Desiana Wanti. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Salon Rudy*. Tesis. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Depok: Universitas Indonesia. 2000.

Evi Susanti. *Analisis Kepuasan Pelanggan Kereta Api Argo Gede*. Tesis. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Depok: Universitas Indonesia. 2000.

Web

<http://wap.vivanews.com/news/read/191991-buah-simalakama-kemacetan>
diakses pada tanggal 5 Mei 2012 pukul 09.30 WIB.

Lainnya

Rencana Induk Perkeretaapian Nasional, Kementerian Perhubungan Ditjen Perkeretaapian. Jakarta: 2011.

Sinopsis Roundtable Discussion, *Kebijakan Perubahan Rute Kereta Rel Listrik (KRL) Jabodetabek dan Pengaruhnya Terhadap Mobilitas Pengguna KRL*, Badan Penelitian dan Pengembangan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Darat dan Perkeretaapian, Jakarta: 2012.