

## DAFTAR PUSTAKA

- Bachtiar,S.(2018, august 31). *ini 3 keluhan penumpang kereta commuteline Indonesia*. Retrieved Januari 16, 2019, from <http://www.teropongsenayan.com/91697-ini-3-keluhan-penumpang-krl-jabodetabek>
- Baswori & Suwandi.(2008). *Memahami penelitian kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bitner,M.J. (1996). *Services Marketing*. Boston: MCGraw-Hill.
- Drs.M.N.Nasution,M.S.(2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Dwiastuti,R (2012). *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Hardianto,D.(2019, november 12). informasi yang di dapat dari pihak PT.KCI. (F. maharani, Interviewer)
- Kansil,C.(1980). *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata HukumIndonesia*. jakarta: balai pustaka.
- Kusuma, D. (2019, november). Informasi Jaminan Keselamatan. (F. Maharani, Interviewer)
- Mazmanian, D. A. (1983). *Implementation and Public*. USA: Scott Foresman and Company.
- Mertokusumo, S. (2009). *Penemuan Hukum*. bandung: Citra Aditya Bakti.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mowen, H. &. (2001). *Manajemen Biaya, Buku II, Terjemahan benyamin*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, A. (2006). *Hukum perlindungan Konsumen; Suatu Pengantar*. jakarta: Diadit Media.
- Nasution, a. h. (2019, Desember 30). (F. Maharani, Interviewer)
- Nasution, A. H. (2019, Desember 30). Informasi serta layanan yang baik. (F. Maharani, Interviewer)

- Nasution, A. H. (2019, Desember 30). jaminan dan tanggung jawab yang diberikan pihak PT.Kereta Commuterline Indonesia. (f. maharani, Interviewer)
- Nasution, A. H. (2019, Desember 2020). menerapkan kewajiban sebagai penyedia jasa. (f. maharani, Interviewer)
- Nasution, R. A. (2019, november 22). informasi tentang transportasi KRL . (Fuan, Interviewer)
- Nurulyanti. (2019, oktober). harapan ketika menggunakan kereta commuterline indonesia. (F. Maharani, Interviewer)
- Nurulyanti. (2019, oktober 16). Permasalahan gerbong wanita. (f. maharani, Interviewer)
- Permatasari, E. D. (2015, November 18). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Maskapai Penerbangan Yang Pailit*. Retrieved Oktober 23, 2019, from <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/64951>
- Perreault, J. M. (1995). Intisari pemasaran: sebuah ancangan manajerial global. Jakarta: Binaparu angkasa.
- Phillipus M. Hadjon. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. surabaya: PT. Bina Ilmu.
- Prosedur klaim asuransi*. (2017). Retrieved januari 10, 2019, from <http://www.krl.co.id/prosedure-klaim-asuransi-kecelakaan-krl-75.html>
- Raharjo, s. (1993). Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat Yang Sedang. *Jurnal Masalah Hukum* .
- Satjipto, r. (2000). ilmu hukum. bandung: PT. Citra aditya bakti.
- Setiawan, G. (2004). Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Setiono. (2004). Rule Of Law (supremasi hukum). Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana.
- Shalahuddin, M. (2013). *Sejarah Perkeretaapian di Indonesia*. Retrieved 2019, from <http://www.gangsir.com/download/SejarahPerkeretaapianIndonesia.pdf>
- Sugiyono. (2009). *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan* . Bandung: Alfabeta.
- Sundari, w. (2017). pengaruh pendapatan , pendidikan dan transportasi commuterline terhadap tenaga kerja commuter dari depot ke jakarta.

Sutrisno, A. H. (n.d.). Analisa pengaruh.

Sutrisno, A. H. (2006). Analisa pengaruh perilaku konsumen dan nilai-nilai konsumen terhadap strategi pemasaran produk pasta gigi pepsodent medium di area pemasaran surabaya.

Syawali, H. (2008). Hukum Perlindungan Konsumen. Bandung: mandar.

Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran*. Yogjakarta: Andi Offset.

Usman, N. (2002). Konteks implementasi berbasis Kurikulum. Bandung: CV Sinar Baru.

*Visi dan misi KRL*. (2017). Retrieved januari 15, 2019, from <http://www.krl.co.id/>

Wahyu, S. (2007). *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. lampung: universitas lampung.

