

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi* (Eds.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, S. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cadotte, Woodruff & Jenkins.(1987). Penilaian Pelanggan terhadap kualitas pelayanan.Diakses Pada Tanggal 16 Agustus 2016.Dalam http://thesis.binus.ac.id/Doc/Bab2/Bab%202_10-66.pdf.
- Septarian, C & Istiani T, (2012)*Gambaran Kualitas Pelayanan Transportasi Transjakarta*.Jakarta, Universitas Bina Nusantara.
- Gronroos, C. (1992). *Service management and marketing*.Massachusetts, Toronto: Lexington Books.
- Hendro, P.A., (2012) *Kualitas Pelayanan Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Rute Jakarta-Bogor*. Depok.Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara.Universitas Indonesia.
- Papalia, D.E., Old, S.W., & Feldman, R.D. (2008).*Human Development (Psikologi Perkembangan)*. (10th ed). Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Parasuraman, A.,Zeithaml V. A., & Berry L.,L., (1998), *SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1.
- Parasuraman A.Zeithaml & Leonard L. Berry, (2000)*A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication For Future Research*, *Journal of Marketing*.
- PT.KAI Commuter Jabodetabek.(2012). *Visi & Misi Perusahaan*.Diakses pada tanggal 3 November 2015.Dalam <http://www.krl.co.id/visi-a-misi-perusahaan.html>

Setyawan H., (2012). *Kualitas Layanan Transportasi (Studi Kasus Transjakarta Busway Di Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta)*. Jakarta, Program Megister Perencanaan dan Kebijakan Publik Kekhususan Manajemen Infrastruktur. Universitas Indonesia.

Sugiyono, (2009). *Metode Peneliiian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta, cv.

Sugiyono, (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABTA, cv.

Tjiptono, F. (2005), *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta, ANDI OFFSET.

Tjiptono, F. (2011), *Service, Quality & Satisfaction*. (3rd ed). Yogyakarta, ANDI OFFSET.

Zeithaml, Valerie A., & Bitner, Mary Jo, (2002), *Service Marketing*, New York, Mc Graw Hill Inc, International Edition.