

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, N. (2017, Juli 29). *Pengaruh Level of Service Dalam Kepuasan Penumpang di Stasiun Kereta Api*.
- Algifari. (2019). *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta.
- Aritonang, R. L. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia.
- Arreeras, T., Chongutsah, S., Asada, T., & Arimura, M. (2020). Factors Affecting Mode Choice in Accessing Railway Station Study in Nakhon Ratchasima. *Transportation Research Procedia*, 48, 3457–3468. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.08.107>
- Hera Widyastuti, I., Proram, M. T., Bidang, M., Manajemen, K., Rekayasa, D., Departemen, T., Sipil, T., Teknik, F., Lingkungan, S., & Kebumian, D. (2018). *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan dan Intermoda di Stasiun Kereta Api Madiun*.
- Lodhita. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA Dan CSI Studi Kasus Pada Toko Oen Malang*.
- Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019. (2019). *Standar Pelayanan Minimum*.
- Ratanavaraha, V., Jomnonkwao, S., Khampirat, B., Watthanaklang, D., & Iamtrakul, P. (2016). The complex relationship between school policy, service quality, satisfaction, and loyalty for educational tour bus services: A multilevel modeling approach. *Transport Policy*, 45, 116–126. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2015.09.012>

- Riyanta, W., Studi, P. D., & Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, M. (2015). Persepsi Penumpang Kereta Api Terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta. Dalam *Jurnal Manajemen Dirgantara* (Vol. 8).
- Santoso, Si. (2010). *Statistik Parametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT. Elex Media Komputindo.
- Silaningsih, E., Gemina, D., & Yuningsih, E. (2015). Transjakarta Company's Strategy and Minimum Service Standard to Raise Passenger's Satisfaction. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship)*, 17(1). <https://doi.org/10.9744/jmk.17.1.1-10>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Taufan, & Widyastuti. (2017). Analisa Probabilitas Perpindahan Pengguna Mobil Pribadi ke Bus Damri Rute Perjalanan Bandara Adi Sucipto-Kota Magelang. Dalam *Analisa Probabilitas Perpindahan Pengguna Mobil Pribadi ke Bus Damri Rute Perjalanan Bandara Adi Sucipto – Kota Magelang*.
- Van Hagen, M., & Bron, P. (2014). Enhancing the Experience of the Train Journey: Changing the Focus from Satisfaction to Emotional Experience of Customers. *Transportation Research Procedia*, 1(1), 253–263. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2014.07.025>
- Widyastuti, I. H. (2016). *Performance Analysis and Passanger Satisfaction of Rapih Dhoho Train (Blitar-Surabaya)*.