

DAFTAR PUSTAKA

- A. Prasuraman, V. Zeithaml, & L. Berry. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring customer perception of service quality. *Journal of Retailing*, Vol 64 (1), 12-37.
- Aan Komariah, Djam'an Satori. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Algifari. (2019). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Index Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Metode Kano*. Yogyakarta: BPFE.
- Andy Tjiptono, & Gregorius Chandra. (2005). *Manajemen Kualitas jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Aziz, Rudi, & Asrul. (2014). *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. Yogyakarta: Deepublisher.
- Christopher Lovelock, & Jochen Wirtz. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Ellitan, L. (1999). *Membangun Loyalitas melalui Costumer Satisfaction dan Costumer Orientde*. Kompak.
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi*. Ponorogo: Myria Publiser.
- Irawan, H. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kotler Philip, & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Mardoko, A. (2008). Analisa Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bandar Udara Internasional Manajemen. *Proposal Tesis, Bidang Keahlian Manajemen Rekayasa Transportasi, Program Studi Magister Teknik Sipil, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya*.
- Masri Singarimbun, & Sofian Efendi. (1989). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2011). *Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2011 Tentang persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api*.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2011). *Peraturan Menteri Perhubungan No. 33 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api*.

- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia no.63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.*
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia, PM.47. (2014). *Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang Dengan kereta Api.*
- Ningsih, Yulia. (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumatera Barat Padang Pariaman. *Jom FISIP, Vol 5, 1-5.*
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah No. 55 Tahun 2012 Tentang Jenis dan Fungsi Kendaraan.*
- Rangkuti. (2003). *The Power of Brand.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. (2002). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian.* Bandung: Alfabeta.
- Santoso, S. (2006). *Statistik Parametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Saragi, P. (2018). *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Stasiun Kereta Api Medan Dengan Menggunakan Metode Service Quality.* Universitas Sumatera Utara.
- Simanora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: STIE YPKN.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa.* Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa.* Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Zuhri, N. (2021). *Analisis Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Kombang.* Universitas Muhammadiyah Malang.