

DAFTAR PUSTAKA

- Biomantara, K., & Herdiansyah, H. (2019). Peran Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai Infrastruktur Transportasi Wilayah Perkotaan. *Cakrawala*, 19(1), 1–8. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala>
- Budiarto, B. W., Priyanto, S., & Muthohar, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 5(1), 48–57. <https://doi.org/10.37367/jpi.v5i1.155>
- Galuh, D. T. N. P., & Sahara, S. (2023). Analisis kinerja pelayanan fasilitas penumpang stasiun kereta api Manggarai berdasarkan standar pelayanan minimum dan importance performance analysis (IPA). *Ekonomika45*, 10(2), 503–514. Dikutip dari <https://ejournal45.com/index.php/ekonomika45>
- Hidayat, D. F., Tosungku, L. O. A. S., & Fathimahhayati, L. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(1), 167. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i1.21281>
- Kementerian Perhubungan. (2011). PM 3 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api. *Kementrian Perhubungan Republik Indonesia*, 6, 10.
- Kementerian Perhubungan. (2019). PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. *Kementrian Perhubungan Republik Indonesia*, 3, 50. (Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 63 Tahun 2019)
- Khoirunnisa. (2013). Efektivitas pelayanan di stasiun kereta api Kertosono Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(3), 111–114. Dikutip dari <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management* (13th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). *Services marketing: People, technology, strategy*

(6th ed.). Pearson Prentice Hall.

- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- Nabila, Rp, M. D., & Rifky, H. (2022). Analisis Kinerja KRL Commuter Berdasarkan Persepsi Penumpang dengan Metode Importance Performance Analysis Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Stasiun Citayam. *Rekayasa Sipil* 11(1), 45–51. <http://doi.org/10.22441/jrs.2022.v11.i1.05>
- Nur Syauqi, I. D., & Abioso, W. S. (2021). Perencanaan Ruang Komunal Pada Area Retail Stasiun Garut Kota. *Design and Architecture Journal*, 2(1), 01–05. <https://doi.org/10.34010/desa.v2i1.7780>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pasaribu, F. I., Roza, I. & Sutrisno, O. A. (2019). Sistem Pengamanan Perlintasan Kereta Api Terhadap Jalur Lalu Lintas Jalan Raya. RELE (Rekayasa Elektrikal Dan Energi): Jurnal Teknik Elektro, 2(1), 45–50. <https://doi.org/10.30596/rele.v2i1.4422>
- Pramana, Y. I., Harahap, G., & Lubis, M. M. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api. *Jurnal Ilmiah Pertanian (JIPERTA)*, 1(2), 202–211. <https://doi.org/10.31289/jiperta.v1i2.77>
- Pranatawijaya, V. H., & Priskila, R. (2019). Penerapan skala likert dan skala dikotomi pada kuesioner online. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Rahmi, M., & Khairiah Nasution, P. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus: Mie Gacoan Cabang Dr. Mansyur). *Leibniz: Jurnal Matematika*, 3(2), 15–29. <https://doi.org/10.59632/leibniz.v3i2.291>
- Riyanto, A. H., & Riyanto, B. (2016). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 11(4), 391. <https://doi.org/10.14710/pwk.v11i4.11549> (Martilla &

- James, 1977)
- Santoso, S. (2006). *Statistik parametrik: Konsep dan aplikasi dengan SPSS*. Salemba Empat.
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162–175. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1375>
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>
- Simamora, B. (2004). *Riset pemasaran: Falsafah, teori, dan aplikasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sonjaya, R. P., Aliyya, F. R., Naufal, S., & Nursalman, M. (2025). Pengujian Prasyarat Analisis Data Nilai Kelas : Uji Normalitas dan Uji Homogenitas. *Jurnal Pendidikan dan Statistik Indonesia*, 9(2), 1627–1639. <https://doi.org/10.12345/jpsi.v9i2.2025>
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyono, S., Darmawan, A. R., & Hasanuddin, A. (2023). Pengembangan Fasilitas Stasiun Kalisat Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Transportasi*, 23(2), 135–145. <https://doi.org/10.26593/jtrans.v23i2.7362.135-145>
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar (Edisi revisi)*. Rineka Cipta.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*.
- Tjiptono, F. (2006). *Service quality: Konsep dan praktik dalam manajemen*. Andi.