

DAFTAR PUSTAKA

Adif, N. H. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Dharmawangsa di Stasiun Semarang Tawang. <http://repository.unimar-amni.ac.id/4703/>

Adika, W., & Osly, P. J. (2018). Analisis Kinerja Operasional Kereta Api Jurusan Jakarta-Purwakarta (Studi Kasus Kereta Api Walahar Ekspres Dan Cilamaya Ekspres). *Indonesian Journal of Construction Engineering and Sustainable Development (CESD)*, 1(1), 36-44. <https://doi.org/10.25105/cesd.v1i1.3243>

Anindya, A. P., & Mindhayani, I. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal Intech Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129-136. <https://doi.org/10.30656/intech.v7i2.3954>

Aritonang, R. L. (2005). Kepuasan Pelanggan. Gramedia.

Bhote, K. . (1996). *Beyond Customer Satisfation to Customer Royalty. The Key to Greater Profability*. In Ama. AMA Membership Publications Division, American

Biomantara, K., & Herdiansyah, H. (2019). Peran Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai Infrastruktur Transportasi Wilayah Perkotaan. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 19(1),1-8. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/download/4356/3035>

Budiarto, B. W., Priyanto, S., & Muthohar, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan PT 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>

Darunanto, D., Honny, H., Subandi, S., & Saidah, D. (2024). Determinasi Loyalitas Pelanggan: Analisis Keandalan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)*, 5(5). <https://doi.org/10.38035/jemsi.v5i5.2027>

Hadining, A. F. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa)

Dan Customer Satisfaction Index (Csi). *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1-10. <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>

Handoko, H., Matondang, A. R., & Ishak, A. (2013). Analisis Persepsi Jasa Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Model Kano dan IPA Pada Perguruan XYZ. *eJurnal Teknik Industri FT USU* Vol. 2 No.1, 9-14. <https://media.neliti.com/media/publications/219282-analisis-persepsi-jasa-pelayanan-pendidi.pdf>

Leliana, A. (2018). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan dan Intermoda di Stasiun Kereta Api Madiun (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya) https://www.researchgate.net/publication/355442570_Analisis_Kepuasan_Penumpang_Terhadap_Kinerja_Pelayanan_Di_Stasiun_Madiun

Open Data Jawa Barat. (2023). *Jumlah Penumpang Kereta Api Jarak Jauh Daop 2 Berdasarkan Stasiun di Jawa Barat*. Diskominfo Provinsi Jawa Barat. <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-penumpang-kereta-api-jarak-jauh-daop-2-berdasarkan--stasiun-di-jawa-barat>

Paradhiba, N. (2023). Evaluasi Kinerja Operasional Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Krl Yogyakarta–Solo (Operational Performance Evaluation And Passenger Satisfaction Of Public Transport Commuter Line Yogyakarta–Solo). <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/42585>

Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019. (2019). Standar Pelayanan Minimum Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2011 Tentang Standar dan Tata Cara Perawatan Prasarana Perkeretaapian.

Putri, A. A., Oktavianto, A., Pamursari, N., & Sari, N. (2024). Peningkatan Efisiensi Operasional Commuter Line Jogja-Solo Melalui Perbaikan Jadwal. *PENDIPA Journal of Science Education*, 8(2), 368-376. <https://doi.org/10.33369/pendipa.8.2.368-376>

Sabilla, R. A. B., & Herman, H. (2022). Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api di Stasiun Bandung selama Pandemi Covid-19

dengan Metode IPA dan CSI. *Journal of Sustainable Construction*, 2(1), 1-12.
<https://doi.org/10.26593/josc.v2i1.6035>

Saputri, W. I., & Mulyanto, T. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Stasiun Manggarai dengan Mengintegrasikan Konsep SERVQUAL dan KANO ke dalam QFD.

<https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/INTECH/article/download/7551/3121>

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi 23). Alfabeta.

Susanti, A., Soemitro, R. A. A., & Suprayitno, H. (2018). Identifikasi Awal Wilayah Pengaruh KA Komuter Dengan Menggunakan Angkutan Umum Pengumpan. *Rekayasa Sipil*, 11(3), 178-185.
<https://doi.org/10.21776/ub.rekayasasipil/2017.011.03.2>

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Keempat. Yogyakarta: ANDI.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

Wardhana, A. (2024). Customer satisfaction index (CSI). In M. Pradana (Ed.), *Consumer satisfaction in the digital edge – edisi Indonesia* (pp. 157-192). Eureka MediaAksara.

https://www.researchgate.net/publication/385039913_Customer_Satisfaction_Index_CSI

Yulianto, D. G., & Awan, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Rantau Prapat PT KAI Persero Divre I Sumatra Utara. *Railway Journal*, 1(1), 5-5.
<https://doi.org/10.47134/railway.v1i1.2308>

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>