

## DAFTAR PUSTAKA

- Azis, R. (2018). *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. Deepublish.
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar transportasi*. Myria Publisher.
- Ghofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 491), 37-44.
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium).
- Karim, A, dkk., (2023) *Manajemen Transportasi*.
- Kurniawan, S., Handoko, H., & Wiarco, Y. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Calon Penumpang Kereta Api Terhadap Penerapan Protokol Kesehatan Di Stasiun Nganjuk Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 5(2), 39-45.
- Kusumawati, I. (2021). *Kepuasan Konsumen*.
- Leliana, A., & Oktaviastuti, B. (2020). Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Angkutan Umum di Stasiun Madiun. *Rekayasa: Jurnal Teknik Sipil*, 5(1), 1-6.
- Mutiawati, C. (2019). *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Deepublish.
- Mentiring, B., Oktarina, D., & Dirangga, K. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Stasiun Kereta Api Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan (Studi Kasus: Stasiun Tanjung Karang). *Jurnal Komposit: Jurnal Ilmu-ilmu Teknik Sipil*, 7(2), 205-213.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 33 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perkeretaapian.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.
- Putra, K. H., Ingsih, I. S., & Wahyudi, B. (2021). SATISFACTION LEVEL OF PASSENGERS, SERVICE & FACILITY OF KMP DHARMA BAHARI SUMEKAR III BY IPA AND CSI METHODS. *Journal Innovation of Civil Engineering (JICE)*, 2(1), 51-58.
- Prima, G. R. (2020). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya. *Siklus: Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 129-140.

- Rifai, A. I., & Arifin, F. (2020, March). Analysis of the level of passenger satisfaction with services and transport facilities-based integration in Jakarta. In *Journal of World Conference (JWC)* (Vol. 2, No. 2, pp. 66-73).
- Rifai, A. I., & Fajriliani, Y. I. (2020). Analysis of Passenger Satisfaction Level of Service And Facilities of Electric Rail Train (KRL) Commuter Line Route Bekasi-Manggarai. In *Journal of World Conference* (Vol. 2, No. 2, pp. 126-135). Journal of World Conference.
- Sari, P. E. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Memilih Jasa Transportasi Kereta Api Dengan Angkutan Umum. *Jurnal Ilmiah Abdi Ilmu*, 12(2), 85-93.
- Sualang, J. J., Tumbel, A. L., & Loindong, S. S. (2021). IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ALFAMART WINANGUN ATAS. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(2).
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Setiawan, D. (2020). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Kota Padang. *Civil Engineering Collaboration*, 7-19.
- Syavila, A., & Utomo, N. (2023). Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng Pada Saat Penerapan New Normal. *Ge-STRAM: Jurnal Perencanaan dan Rekayasa Sipil*, 6(1), 19-25.
- Trisna, T., Irwansyah, D., Saptari, M. A., & Maisyaroh, M. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swalayan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Model Kano. *Industrial Engineering Journal*, 8(1).
- Umar Sekaran-Bougie. (2013). *Research methods for business : a skill-building approach – 6th ed.* West Sussex, UK : John Wiley & Sons Ltd.
- Wahyuni, R. (2019). Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis. *Abiwarra: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(1), 18-27.