

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arief, M. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Banyumedia Publising.
- Burhanuddin, H. &. (n.d.). *Manajemen Pelayanan Publik Konseptual Teoritis dan Faktual* (I. Malik (ed.)). Widina Bhakti Persada.
- Diana, F. T. & A. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. CV. ANDI OFFSET.
- Didin Fatihudin & Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. DEEPUBLISH.
- FajarLaksana. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator*.
- Irawan, H. (2002). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. PT. Elex Media Komputerindo.
- Isna, W. & A. (2013). *Analisis data kuantitatif: Panduan Praktis untuk Penelitian Sosial*. STAIN Press.
- LAN. (2009). *Standar Pelayanan Publik*. Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.). Salemba Empat.
- Nasution, M. N. (2001). *Manajemen mutu terpadu : total quality management*. Ghalia Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: PT. Indeks.
- Philip Kotler, K. L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Ratminto, A. S. W. (2005). *Manajemen pelayanan : pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. Qiara Media Partner.
- Statistik Mobilitas Penduduk dan Tenaga Kerja 2021 Population and Labor Mobility Statistics 2021*. Badan Pusat Statistik.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif* (19th ed.). Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen*. IPB Press.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Andi Offset.

Jurnal

Akhmad Fauzi Fachreza. (n.d.). Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan (Studi Pada Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Daop IV Semarang)
Akhmad Fauzi Fachreza , Widayanto Perkembangan industri jasa transportasi pada era globalisasi saat ini memegang peranan penting dan berkembang. 1–8.

Aminah, S. (2018). Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan. *Teknik Sipil Untan*, 12, 175–176

Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu , Fasilitas Kereta Api Di Stasiun Purwosari. *Magistra*, 29(99), 71–83.

Arrasy, R. W., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt.Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IX Jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 15(2), 342–347.

Bambale, S. A., Abdul malik, I., & Mohammed Kamselen, K. (2020). Service Quality on Electric Train Services (ETS) in Kuala Lumpur Malaysia. *The Journal of Management Theory and Practice (JMTP)*, 3, 1–6.

Berliana, C., & Sanaji, S. (2022). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Dan Commitment Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(4), 2397-2413.

Hardiyanto, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pt. Kereta Api Indonesia Daop VIII Jurusan Surabaya- Malang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Irtema, H. I. M., Ismail, A., Borhan, M. N., Abdelsalam, H. M., Alshetwi, A. B., Albrka, S. I., & Das, A. M. (2018). Perceptions Passengers on Service Quality: Public Transport in Kuala Lumpur. *International Journal of Engineering & Technology*, 7(2.29), 865-870.

Ladhari, Riadh, 2010. "Developing e-service quality scales: A literature review," *Journal of Retailing and Consumer Services*, Elsevier, vol. 17(6), pages 464-477.

Matondang, Sofiyanturi, R. B. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) Medan. 9(2).

MUTIARA SELINDA, E. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Probawangi

Pada Pt. Kai (Persero) Daop 9 Jember. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(1).

Ningsih, Y., & Suryalena, &. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatra Barat Padang Pariaman. 1–5.

Nurani, K., Widianita, R., & Anisah, A. (2022). *The Effect Of Service Quality And Price On Customer Satisfaction And Its Impact On The*. 6(3), 2220–2237.

Tri, W., & Andung, J. N. (2019). Pengukuran Kepuasan Penumpang Kereta Api Prameks Di Stasiun Klaten (*Doctoral dissertation, University of Technology Yogyakarta*).

Yulisetiari, D., Indraningrat, K., & Hijriah, H. (2019). Pengaruh nilai pelanggan, kualitas layanan, harga, dan kepercayaan terhadap loyalitas melalui kepuasan penumpang kereta api sri tanjung jember-yogyakarta PT KAI DAOP IX Jember. *Seminar Nasional Manajemen Dan Bisnis Ke-3 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember*, 288–299.

Sumber lain

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Pelanggan Kereta Api Semester I Tahun 2022

Survey Kepuasan Pelanggan Kereta Api Semester II Tahun 2022

<https://apps.kereta-api.co.id/termcondition/privacypolicy/ID>

