

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal

- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Jurnal Dedikasi*, 105-122.
- Bintarti, S. (2019). NILAI KEPUASAN PELANGGAN : KESESUAIAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN KONSUMEN. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 91-98.
- D, K. (2021). *Bab 2 Tinjauan Pustaka*. Diambil kembali dari Repository UNIMAR AMNI Semarang: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repository.unimar-amni.ac.id/3286/2/2%20Kevin%20
- Darmawan, A. P. (2023, September 13). *4 Kereta Api Subsidi dengan Harga Miring, Apa Saja?* Diambil kembali dari Kompas.com: <https://www.kompas.com/tren/read/2023/09/13/081500565/4-kereta-api-subsidi-dengan-harga-miring-apa-saja>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service : Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe, Inc., 80 Business Park Drive.
- Fricilia, M., & Legowo, S. J. (2013). EVALUASI PENERAPAN TARIF ANGKUTAN UMUM KERETA API (STUDI KASUS KERETA API MADIUN JAYA EKSPRES). *e-Jurnal Matriks Teknik Sipil*, 46-53.
- Gischa, S. (2020, 01 24). *Harga : Konsep, Tujuan, dan Metode Penetapannya*. Diambil kembali dari Kompas.com: <https://www.kompas.com/skola/read/2020/01/24/160000069/harga-konsep-tujuan-dan-metode-penetapannya?page=all>
- Indriani, T. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA KERETA API ( Survei Pada Penumpang Kereta Api Cireboni Ekspres Rute Bandung – Cirebon PP). *Repository Universitas Pasundan*, 1-24.

- Korowa, E., Sumayku, S., & Asaloei, S. (2018). Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Harga Terhadap Pembelian Ulang Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 27-34.
- Lemhanas. (2009, July 18). *UU 25 Tahun 2009*. Diambil kembali dari Lemhanas.go.id:  
[https://ppid.lemhannas.go.id/regulasi/1443381259UU\\_2009\\_25-Pelayanan\\_Publik.pdf](https://ppid.lemhannas.go.id/regulasi/1443381259UU_2009_25-Pelayanan_Publik.pdf)
- Lestari, R. A., & Santoso, S. A. (2022). PELAYANAN PUBLIK DALAM GOOD GOVERNANCE. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Juispol)*, 43-55.
- Makassar, U. N. (t.thn.). *Teknik Analisis Data*. Diambil kembali dari Universitas Negeri Makassar: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://lms.syam-ok.unm.ac.id/pluginfile.php/458566/mod\_resource/content/1/PERTEMUAN%202014.%20TEKNIK%20ANALISIS%20DATA.pdf
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. Arizona: SAGE.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, E., & Pambudi, A. (2019). STRATEGI PENERAPAN RAIL TIKET SISTEM DI PT. KERETA API INDONESIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT DI STASIUN BESAR YOGYAKARTA, DAERAH OPERASIONAL VI YOGYAKARTA. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 2-15.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jatinangor: Media Sahabat Cendika.
- Nurlaela , E., & Andriani, L. (2018). *Paradigma New Public Service*. Jakarta: osf.io.
- Pradana, D., Hudayah, S., & Rahmawati. (2017). Pengaruh harga kualitas produk dan citra merek brand image terhadap. *Jurnal FEB Unmul*, 16-23.
- PT, & Kereta Api Indonesia. (2024). *KAI.id*. Diambil kembali dari Sekilas KAI: [https://www.kai.id/corporate/about\\_kai/](https://www.kai.id/corporate/about_kai/)

- Putra, M. B. (2020, November 29). *Mengenal Pelayanan Publik*. Diambil kembali dari Ombudsman RI: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>
- Rahardjo, M. (2011, June 10). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*. Diambil kembali dari UIN Malang: <https://uin-malang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html>
- Rangkuti, A. L. (2015). Pengaruh Harga Tiket dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia Medan. *Repository Universitas Medan Area*, 1-40.
- Revita, T. (2023, February 13). *Implementasi: Pengertian, Tujuan, Jenis dan Faktor-Faktornya*. Diambil kembali dari Dailysocial.id: <https://dailysocial.id/post/implementasi>
- Rezalia, A., Margaretha, T., Rafi, S., & Perawati, D. (2022). IMPACT OF THE INCREASE TICKET PRICES AND PASSANGER SERVICE QUALITY ON TICKECT PURCHASE DECISION FOR DOMESTIC FLIGHT PASCA PANDEMIC AT SOEKARNO-HATTA INTERNATIONAL AIRPORT 2022 . *Advances in Transportation and Logistics Research*, 766-776.
- Rofiyandi, Y. M. (2022, May 27). *Pengertian Tarif, Tujuan, Jenis, dan Contohnya*. Diambil kembali dari Katadata.co.id: <https://katadata.co.id/ekonopedia/istilah-ekonomi/6290a090e70f1/pengertian-tarif-tujuan-jenis-dan-contohnya>
- Romayanti, D. E. (2023, January 20). *Hak dan Kewajiban Masyarakat atas Pelayanan Publik*. Diambil kembali dari Kompas.com: <https://danisuluhpermadi.web.id/umum/hak-dan-kewajiban-masyarakat-atas-pelayanan-publik/>
- Sihombing, S., Manik, P., Anisya, L. R., Nurcahayati, D., Hidayat, M., & Yulihapsari, I. U. (2023). The Effect of Service Quality, Ticket Prices and Ease of Transaction on Customer Satisfaction of Mass Rapid Transit Jakarta. *International Conference and Advance & Scientific Innovation (ICASI)*, 854-868.
- Srivastava, G. N., & Purohit, H. (2021). Measuring Effectiveness Of Ticketing Services Of Public Transportation. *International Journal of Services*, 23-46.

- Srivastava, G. N., & Purohit, H. (2021). Measuring Effectiveness Of Ticketing Services Of Public Transportation. *International Journal of Services and Operations Management*, 23-46.
- Sukmawati, A., & Gischa, S. (2023, 03 16). *Pengertian Harga Menurut Ahli: Tujuan, Jenis dan Contohnya*. Diambil kembali dari Kompas.com: <https://www.kompas.com/skola/read/2023/03/16/060000469/pengertian-harga-menurut-ahli-tujuan-jenis-dan-contohnya>
- Triantoro, K., Hadi, S. P., & Suyoko, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1-10.
- University, S. (2022, Mei 25). *Teknik Purposive Sampling: Definisi, Tujuan, dan Syarat*. Diambil kembali dari Sampoerna University: <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/purposive-sampling-adalah/>
- Wahyuni, I. S. (2021). Pengaruh Harga Tiket Kereta Api dan Kualitas Pelayanan Terhadap Permintaan Jasa Kereta Api (Survey Pada Penumpang Kereta Api Sri Bilah). *Repository UIN Sumatera Utara*, 1-161.
- Zulfirman, R. (2022). IMPLEMETASI METODE OUTDOOR LEARNING DALAM PENINGKATAN HASIL BELAJAR SISWA PADA MATA PELAJARAN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM DI MAN 1 MEDAN. *Jurnal Penelitian, Pendidikan dan Pengajaran*, 147-153.