

## DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Kotler & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Kevin Keller. 2009 (terj. Bob Sabran). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketigs Belas Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15<sup>th</sup> Edition, Pearson Education, Inc.
- Mufidah, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kereta Api Kutojaya Utara Kelas Ekonomi (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto).
- Muhamad, A. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan E-Ticketing Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api (Studi Kasus Pada Kereta Api Harina Jurusan Semarang-Bandung). SKRIPSI.
- Muhammad, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Kereta Api Indonesia (Studi Kasus pada Stasiun Pasar Senen Daop 1 Jakarta) (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta).
- Mulatsih, R. (2016). Studi Kepuasan Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang-Purwokerto. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 13(2).
- Prawira, S. A., & Pranitasari, D. (2020). Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas Di Kereta Rel Listrik Jakarta. Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas Di Kereta Rel Listrik Jakarta.
- Puspita, Richa Mega; SANTOSO, Singgih. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 2018, 13.1: 69-80.
- Putranto, T. A. W. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen. Studi Kasus pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta.

- Shin, C. S., Hwang, G. S., Lee, H. W., & Cho, S. R. (2015). The impact of Korean franchise coffee shop service quality and atmosphere on customer satisfaction and loyalty. *Asian Journal of Business Environment*, 5(4), 47-57.
- Sinaga, Lesta Riana; EFENDI, Nur; HARORI, M. Iqbal. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri. *Jurnal Perspektif Bisnis*, 2020, 3.2: 89-96.
- Sitohang, T. O. P. (2019). Pengaruh Fasilitas, Keamanan, Penanganan Komplain (Complainhandling) Terhadap Kepercayaan Menggunakan Jasa Transportasi Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Medan. *Creative Agung*, 9(2), 196-209.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Buku Tunggal.
- Syahlina, M. (2019). Pengukuran kepuasan pengguna kereta api Indonesia (persero) Medan melalui fasilitas dan pelayanan. *Jurnal Abdi Ilmu*, 12(2), 51-57.
- Syahlina, Maya. Pengukuran kepuasan pengguna kereta api Indonesia (persero) Medan melalui fasilitas dan pelayanan. *Jurnal Abdi Ilmu*, 2019, 12.2: 51-57.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2011. *Service, Quality & Satisfication*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Andy Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service management, mewujudkan pelayanan prima*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyono, A., & Fatmaningsih, S. (2019). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus: Ka Bandara Stasiun Sudirman Baru, Bni City). *Jurnal Manajemen*, 3(2), 45-59.
- Widyaningtyas, 2010. *Faktor -faktor yang mempengaruhi loyalitas serta dampaknya pada kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa kereta api Harina (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang)*, Skripsi, FE Undip Semarang.
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi tentang kualitas pelayanan, nilai produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1).