

DAFTAR PUSTAKA

- Amran, N. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ROFINA LAUNDRY DI KECAMATAN SINJAI UTARA*.
- Annisa, A. N., Suwandari, L., & Adi, P. H. (2019). ANALISIS PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE, USER EXPERIENCE, DAN HAMBATAN BERPINDAH TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi Pada Konsumen Go-Jek Di Kota Purwokerto). *Sustainable Competitive Advantage-9 (Sca-9)*, 9(1), 361–372.
- Aquarista, C. (2021). *Perancangan stasiun krl commuter line Universitas Indonesia di Depok dengan pendekatan arsitektur ikonik*.
- Biomantara, K., & Herdiansyah, H. (2019). Peran Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai Infrastruktur Transportasi Wilayah Perkotaan. *Cakrawala*, 19(1), 1–8. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala>
- Buchari, A. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Cucu Sumartini, L., & Fajriany Ardining Tias, D. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>
- Dwiputri, M., Saputra, I., Alimah, I., & Hamdani, N. (2020). Kajian Kompatibility Green Transportation Untuk Kota Bogor. *Rustic*, 1(1), 22–31. <https://doi.org/10.32546/rustic.v1i1.886>
- E. Ashraf. (2018). Service Quality and Customer Satisfaction : a Comparison Between Public and Private Sector Banks in. *IJRAR-International Journal of Research ...*, 5(3), 567–572.
- Fadilah, Nur, S., Mayasari, P., & Citra, P. D. (2023). *Manajemen Kesan Pada Petugas Layanan Konsumen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Witel Gorontalo*. 1(1), 25–40.
- Fatihudin, D & Firmansyah, M. A. (2019). *PEMASARAN JASA (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*.
- Fauzan, M. R. (2021). *ANALISIS PEMILIHAN MODA TRANSPORTASI DARAT DALAM POLA PERGERAKAN BARANG RUTE MEDAN-BANDA ACEH (Studi Kasus)*.
- Haidir, S. &. (2019). *Penelitian Pendidikan : Metode, Pendekatan, Dan Jenis*. Kencana.

- Hardani, Auliya, N. H., Helmina Andriani, R. A. F., Jumari Ustiawaty, E. F. U., & Dhika Juliana Sukmana, & R. R. I. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Haryanti, N., & Baqi, D. A. (2019). Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Journal of Sharia Economics*, 1(2), 101–128. <https://doi.org/10.35896/jse.v1i2.72>
- Haryanto Rudy. (2021). Manajemen pemasaran bank syariah (teori dan praktik). In *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Vol. 53, Issue 9).
- Hasan, S., Syifa Awalia, N. S. S., & Irma Hakim, & J. (2022). *Pemasaran Jasa* (M. R. Naim (ed.)). CV. Pena Persada.
- Hindami, G. G. (2020). *ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN KERETA REL LISTRIK (KRL) COMMUTER LINE RUTE RANGKASBITUNG-TANAH ABANG*.
- Kartika, W. (2019). PENGARUH KEHADIRAN TRANSPORTASI ONLINE (Grab) TERHADAP PENDAPATAN ANGKUTAN UMUM DI KOTA BENGKULU. *Skripsi*.
- Khairunnisa, V. &, & Jannah, N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. BPRS Puduarta Insani*. 04(01), 41–52.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 17(1), 25. <https://doi.org/10.24014/sitekin.v16i2.9366>
- Mesra. (2017). *Statistika Ekonomi & Bisnis* (Issue September 2017). Deepublish.
- Muis, A., & Novita, D. (2020). *Kualitas Layanan Kereta Commuter Indonesia : Customer Satisfaction Index*. 10(Agustus), 1–33.
- Prastiwi, M. (2018). *ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK TEH PUCUK HARUM DI KOTA MALANG DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV): Vol. □□□□ □□□□□ (Issue 3)*.
- Putra, E. K. I. (2019). *Permodelan Bangkitan Dan Tarikan Pada Kawasan SMA Kompleks Surabaya*.
- Rahmat, K. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Prenadamedia Group.

- Rais, M. (2022). *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PASCABAYAR PT. TELKOMSEL INDONESIA. 8.5.2017, 2003–2005.*
- Ravitaningsun, A. S. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Lion Air di Yogyakarta. 53(1), 1–8.*
- Rizki, Hamdallah Habel, Mukhammad Alginat Romadhon, Marini Andriyani Putri, & Siti Sahara. (2023). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek. 20(1).*
- Rozi, I. A. & K. K. (2021). *Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembeli di Marketplace Shopee.*
- Saat, S., & Sitti, M. (2020). *PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN: Panduan Bagi Peneliti Pemula* (Muzzakir (ed.)). Pusaka Almailda.
- Saharuddin, P. (2021). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jakarta Kota - Bogor. 1(1), 74–80.*
- Santoso, I. & H. M. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Indigo Media.
- Setiawan, A., Qomariyah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business, 2(2), 47–54.* <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>
- Sidiq, U., & Miftachul, C. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Siti, A. S. W. (2021). *Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Kai Access Dalam Melakukan Pembelian Dan Pembatalan Tiket Kereta Api.*
- Siyoto, S. & A. S. (2015). Dasar Metodologi Penelitian D. In *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Soimun, A., & Leliana, A. (2021). Analisis Fasilitas dan Aksesibilitas Halte dan Stasiun Kereta Commuter Surabaya Porong. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal), 5(2), 1–11.* <https://doi.org/10.37367/jpi.v5i2.168>
- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. PT. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017b). *STATISKA UNTUK PENELITIAN*. Alfabeta.
- Suryani, H. &. (2015). *Metode Riset Kuantitatif; teori dan aplikasi pada penelitian bidang manajemen dan ekonomi islam*. Prenadamedia Group.

- Tarihoran, A. A. (2019). *PELAKSANAAN ANGKUTAN SEWA KHUSUS TERHADAP JASA ANGKUTAN TAKSI ONLINE DI BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU PADA PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 17 TAHUN 2019 TENTANG ANGKUTAN SEWA KHUSUS.*
- Telaumbanua, M. T. (2020). *PENGARUH NILAI CBR SUBGRADE PERKERASAN LENTUR LANDASAN PESAWAT DENGAN KEMAMPUAN PERKERASAN PCN 34 (Studi Kasus: Bandar Udara Dr.Ferdinand Lumbantobing Tapanuli Tengah). 2011, 1–13.*
- Wijayanto, H. (2019). Peranan Penggunaan Transportasi Publik di Perkotaan (Studi Kasus Penggunaan Kereta Commuterline Indonesia Rute Jakarta-Bekasi). *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 5(2), 1–8. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v5i2.365>
- Yuangke, M. (2021). *Perbandingan Aksesibilitas Kawasan Wisata Pantai Sabanjar Menggunakan Moda Transportasi Udara, Laut, Dan Penyeberangan Dari Kota Kupang.*
- Zefri & Mutiara. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Di Stasiun Bekasi. *Jurnal Ilmiah Plano Krisna Vol. 14 No. 2, Desember 2019, 14(2), 27–38.*



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*