

## DAFTAR PUSTAKA

- Angkoso, Susanto P; Rahmanto Andre N, dan Yulius Slamet. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Informasi Pelayanan Bidang Akademik Pada Mahasiswa. **Jurnal Manajemen Komunikasi. Vol 1 No. 2 : 234-264**
- Arief. 2018. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Banyumedia Publisng
- Astuti, Herni Justiana, Anggraeni, Putri Aprilia and Wijayanti, Anggi Julia, 2018. Patient Loyalty to Healthcare Organisation: Service Quality, Brand Image, Brand Trust and Satisfaction (Study in Patienat Beauty Care Clinics). **IBSS 187-198.**
- Astuti, Herni Justiana and Nagase, Keisuke, 2015. Patient Loyalty to Healt Care Organization: Strengthening and Weakening (Satisfaction and Provider Switching). **Journal of Medical Marketing. Vol 14 No. 4 : 191-200.**
- Astuti, Herni Justiana and Nagase, Keisuke, 2016. A Framework For Conceptualizing Patient Loyalty to Health Care Organizations. **Health Service Management Research. Vol 29 No. 3 : 70-78.**
- Astuti, Herni Justiana and Nagase, Keisuke, 2014. Patient Loyalty to Healthcare Organization: Relationship Marketing and Satisfaction. **International Journal of Management and Marketing Research. Vol 7 No.2 :39-36.**
- Foster, bob. 2008. *Manajemen Ritel*. Bandung ALVABETA
- Ghozali, imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariatiate Dengan Program SPSS 23*. Semarang : BP Universitas Diponogoro.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Muttaqin, Rizal Fatihudin, Didin dan Aisyah, Rartri Amelia, 2016. Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Kereta Api Ekonomi Maharani Surabaya pasar Turi Semarang Poncol pada PT. K.A.I. DAOP VIII Surabaya. **Balance. Vol XII No. 1 : 68-85.**
- Muzammil, Abdul, Mukhlis dan Nurdasila, 2017. Pengaruh Kualitas pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia di Banda Aceh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai

Variabel Mediasi. **Jurnal Manajemen dan Inovasi. Vol 8 No. 3 : 104-133**

Ningsih, Yulia dan Suryalena. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatra Barat Padang Pariaman. **Jurnal JOM FISIP. Vol 5 No. 1 : 1-5**

Nguyen Quach Thu. 2016. Internet Service Providers Service Quality and Its Effect On Customer Loyalty of Different Usage Patterns. **Jurnal of Retailing and Customers**

Priansa, donnijuni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung ALVABETA

Pangaila Paulus A, Worang Frederik G dan Wenas Rudi S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek. **Jurnal EMBA Vol. 6 No. 4**

Rat, Ananto Hayuning ST Salma L.A dan Hutabarat, Julianus, 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api Eksekutif DAOP 8 Surabaya. **Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri. Vol 1 No.2 : 1-8.**

Surniandari, Artika dan Haryani 2017. Pengaruh Penerapan E-Ticketing. Ekonomi dan Pembangunan. **Vol 25 No. 1 : 39-53.**

Setianingrum, Herlin Widasiwi. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kereta Api Commuter Line Jabodetabek Pada Stasiun Bogor. **Cakrawala. Vol 18 No. 1 : 51-58**

Saaribano, Euis; Sitanggang Rohana, dan Amrizal. 2016. Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Untuk Meningkatkan Loyalitas. **Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik. Vol 03 No. 03 :317-326**

Seddon.P.B. (1997). A RespecificationandExtensionof The DeLoneandMcLean's Model of IS Seccess", **Information System Research.8.September. 240-250.**

Selinda, Mutiara Elsa dan Parjono. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Dan Harga tiket Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Probwangi Pada PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember. **Jurnal Pendidikan Tata Niaga. Vol 08 No. 01 : 695-701**

Suharno Pawirosumarto. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. **Jurnal Ilmiah Manajemen. Vol 6 No. 3 : 416-433**

- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Suliyanto, 2018. *Metode Penelitian Bisnis*, Yogyakarta : Andi.
- Setiawan, Eko budi. 2015. Analisis Pengaruh Nilai Teknologi Informasi Terhadap Keunggulan Bersaing Perusahaan (Studi Kasus Pemanfaatan E-Ticketing Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kereta Api). **Jurnal Sains, Teknologi dan Industri. Vol 12 No. 2 : 204-211**
- Utomo, Listianto Tri; Ardianto, Yusaq Tomo, dan Nanik Sisharini. 2017. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Terhadap Kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. **Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika. Vol 3 No. 2 :149-160**
- WangsanegaraSirenia Lucia dan Sopian, Bobby Naedi, 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Reservasi Online di PT. Kereta Api Indonesia Terhadap Loyalitas Penumpang. **Jurnal Manajemen Reosortn dan Leisure. Vol 11 No. 1 : 25-33.**
- Widodo, Agus; Putranti, Honorata Ratnawati Dwi dan Nurchhayati. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (RailTicketing System) dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. **Media Ekonomi Dan Manajemen. Vol 31 No. 2 : 160-181.**
- Wiedyani, Avitrain Hali dan Prabowo Rokh Eddy. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Muria Jurusan Semarang Tawang-Jakarta Gambir. **Proseding SENDI\_U 2019 : 534-538**
- Rachman, Natriya Faisal dan Istiantara Dedik Tri. 2017. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Kereta Api. **Jurnal Perkeretaapian Indonesia. Vol 1 No. 2 : 127-138**
- UlyatutTa'arufi. 2018. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pelayanan RailTicketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia DAOP 6 Yogyakarta. **Jurnal skripsi 1-134**