

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachim. (2019). Analisis Tingkat Pelayanan Kereta Api Eksekutif Joglosemarkerto.
- Ahmad Bagus Ismail, T. A. (2020). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Lokal Penataran Relasi Sidoarjo – Malang Kota Lama. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia Volume Iv*, 131-137.
- Ahmadi, T. A. (2019). Evaluasi Layanan Transportasi Publik Kereta Rel Listrik Commuter Line Di Jabodetabek.
- Asteria Elanda Kusumaningrum, J. A. (2013). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pt.Kereta Api Indonesia (Persero) (Krl Commuter Line Jakarta Kota – Bogor). *Proceeding Pesat (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & Teknik Sipil)* , 350-357.
- Bambang Kustituantio, R. B. (1994). *Statistika 1 (Deskriptif)*. Jakarta: Gunadarma.
- Fajriliani, A. I. (2020). Analysis Of Passenger Satisfaction Level Of Service And Facilities Of Electric Rail Train (Krl) Commuter Line Route Bekasi - Manggarai. *Journal Of World Conference*, 126-135.
- Farida, F. I. (2011). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabodetabek.
- Ika Setyaningsih, R. (2010). Presepsi Dan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Prameks. *Simposium Nasional Rapi Ix 2010*, 176-184.
- Kai Commuter Line*. (2021). Retrieved From [Http://Www.Krl.Co.Id/](http://www.krl.co.id/)
- Nuryadi, S., Tuut Dewi Astuti, S. M., Endang Sri Utami, S. M., & M.Budiantara. Se., M. A. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media.
- Pelani, A. (2015). Analisis Kualitas Layanan Pt Kai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Commuterline Jabodetabek Di Stasiun Manggarai Jakarta .
- Perhubungan, M. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 63 Tahn 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Pt. Kereta Api Indonesia. (2021). Retrieved From <https://kai.id/>

Risep Khairul Umam, N. P. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan Vi*, 339-344.

Sumarwan, U. 2002. Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran. Ghalia Indonesia, Bogor.

Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta, Jakarta.

Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Pt Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, J. Dan Chandra. G. 2005. Service, Quality Satisfaction. Andi, Yogyakarta.

Umar, H. 2003. Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Ghalia Indonesia, Jakarta.

Umar, H. 2005. Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen. Pt Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Rangkuti, F. 2003. Measuring Customer Satisfaction. Pt. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.