

## DAFTAR PUSTAKA

- Abzari, A. W., & Mursyid, L. O. A. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Bandar Udara Betoambari Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Media Inovasi Teknik Sipil UNIDAYAN*, 10(2), 87–94. <https://doi.org/10.55340/jmi.v10i2.674>
- Adisasmita, S. A. (2011). *Transportasi dan Pengembangan Wilayah*. Graha Ilmu.
- Aghajanzadeh, M., Aghabayk, K., Esmailpour, J., & De Gruyter, C. (2022). Importance – Performance Analysis (IPA) of metro service attributes during the COVID-19 pandemic. *Case Studies on Transport Policy*, 10(3), 1661–1672. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2022.06.005>
- Agustina, M., Sahfitri, V., & Astuti, T. (2022). Analysis of Online Transportation User Satisfaction Using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Important Performance Analysis (IPA) Methods In Palembang City. *Journal of Information Systems and Informatics*, 4(4), 1063–1075. <http://journal-isi.org/index.php/isi>
- Bakti, I. G. M. Y., & Sumaedi, S. (2015). P-TRANSQUAL: a service quality model of public land transport services. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(6), 534–558. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-06-2013-0094>
- Bintarto, R. (1983). *Interaksi Desa-Kota dan Permasalahannya*. Ghalia Indonesia.
- Dobrovoje, C., Milomir, G., Mile, S., & Jasna, G. (2014). Fault tree analysis of hydraulic power-steering system. *International Journal of Vehicle Design*, 64(1), 26. <https://doi.org/10.1504/IJVD.2014.057774>
- Dwiatmoko, H., Supriyatno, D., & Mudjanarko, S. W. (2020). The Use of Importance Performance Analysis in Evolution of Jabodetabek Commuter Services. *International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology (IJARET)*, 11(11).
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa*. CV Budi Utama.
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi*. Myria Publisher.
- Fawwaz, F., & Rakhmatulloh, A. R. (2021). ANALISIS PELAYANAN INTEGRASI ANTARMODA BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DI KRL STASIUN SUDIRMAN. *Jurnal Pengembangan Kota*, 9(1), 111–123. <https://doi.org/10.14710/jpk.9.1.111-123>
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Business Studies*, 2(2).
- Ghozali, I. (2017). *Analisis Multivariat Dan Ekonometrika : Teori, Konsep, Dan Aplikasi Dengan Eview 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunardo, R. B. (2014). *Geografi Transportasi*. Ombak.

**Khusnul Khotimah, 2024**

**USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN LRT JABODEBEK BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Teknik, S1 Teknik Industri

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

- Henggartiaso, Y. D. D. T., & Wibowo, S. A. (2012). Argo Parahyangan Trainservice Quality Improvement. *The Indonesian Journal of Business Administration*, 1(10), 720–730.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*, 7(2), 113–125.
- Muis, A., Lutfiah, & Novita, D. (2020). Kualitas Layanan Kereta Commuter Indonesia: Perspektif Penumpang di Stasiun Cikarang. *Jurnal AKP*, 10(2).
- Murdiyanto, Y., Rochmawati, R. I., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(1), 603–612.
- Mutiawati, C., Suryani, F. M., & Anggraini, R. (2022). Importance-Performance Analysis in Public Transport Level of Service: A Case Study of The Trans Koetaradja Bus in Banda Aceh. *Aceh International Journal of Science and Technology*, 11(1), 70–84. <https://doi.org/10.13170/aijst.11.1.23146>
- Pangesti, W., & Setyono, H. (2016). Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen pada Transportasi Umum Bus Efisiensi (PO. Efisiensi Rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga, dan Cilacap). *Jurnal Fokus*, 6(1), 67–82. <https://doi.org/10.12928/fokus.v6i1.1654>
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. CV Wade Group.
- Putri, S. I., & Purbohastuti, A. W. (2019). Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis pada Jasa Transportasi Commuter Line. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2), 134–139. <https://doi.org/10.37058/jem.v5i2.1152>
- Rianawati, E., Alberdi, H., Salsabilla, A. H., Larasati, M., Pranindita, N., Atmowidjojo, A. C., & Gabriella, S. (2022). *Transformasi Transportasi Jakarta: Mengkaji ulang target emisi nol sektor transportasi tahun 2050*.
- Rifai, A. I., & Arifin, F. (2020). Analysis of The Level of Passenger Satisfaction With Services And Transport Facilities-Based Integration in Jakarta. *Journal of World Conference (JWC)*, 2(2), 66–73. <https://doi.org/10.29138/prd.v2i2.211>
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*. Deepublish.
- Saleem, M. A., Afzal, H., Ahmad, F., Ismail, H., & Nguyen, N. (2023). An exploration and importance-performance analysis of bus rapid transit systems'

- service quality attributes: Evidence from an emerging economy. *Transport Policy*, 141, 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2023.07.010>
- Sitorus, F. J. Philip, & Montana, F. V. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kereta Komuter Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Menggunakan Metode ServQual dan Zone of Tolerance: Studi Kasus Tanah Abang DKI Jakarta. *WIDYAKALA JOURNAL : JOURNAL OF PEMBANGUNAN JAYA UNIVERSITY*, 10(1). <https://doi.org/10.36262/widyakala.v10i1.632>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (19th ed.). CV Alfabeta.
- Sukwadi, R., Josua, P. P., & Tannady, H. (2021). Penerapan Model Integrasi Fuzzy SERVQUAL - IPA - QFD dalam Analisis Kualitas Layanan Stasiun Gambir. *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan*, 5(1), 181. <https://doi.org/10.24912/jmstkik.v5i1.9628>
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.
- Susanti, A., Soemitro, R. A. A., & Suprayitno, H. (2018). Identifikasi Kebutuhan Fasilitas Bagi Penumpang di Stasiun Kereta Api Berdasarkan Analisis Pergerakan Penumpang. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(1), 23–34.
- Sutari, I., & Herlina, S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Trans Jogja di Kota Yogyakarta. *Equilibrium Jurnal Bisnis & Akuntansi*, XIV(1), 68–82.
- Thynell, M., Mohan, D., & Tiwari, G. (2010). Sustainable transport and the modernisation of urban transport in Delhi and Stockholm. *Cities*, 27(6), 421–429. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2010.04.002>
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan, Satisfaction* (4th ed.). Andi.
- Wilkie, W. L. (1994). *Consumer Behavior* (3rd ed.). John Wiley and Sons Inc.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.