

DAFTAR PUSTAKA

- Adelino, M. I., & Fitri, M. (2021). Integration of CSI, Airqual, IPA, and PGCV to Determine Prioritisation of Service Quality on JTA Airlines. *Jurnal Teknologi*, 11(1), 14–19. <https://doi.org/10.35134/jitekin.v11i1.27>
- Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11) Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1, 1(1), 37–50.
- Alifah, U. N., Prahutama, A., & Rusgiyono, A. (2020). Metode Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks PgcV Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. *Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang*, 8(2), 144. <https://doi.org/10.26714/jsunimus.8.2.2020.144-151>
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Ayuningtias, D. A., & Purwaningsih, R. (2018). Penilaian Standar Kelayakan Pelayanan Penumpang Dan Fasilitas Di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. *Industrial Engineering Online*, 6.
- Az-zahra, B. I., & Oktavianty, O. (2024). MENENTUKAN URUTAN PRIORITAS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN SERVQUAL DAN PGCV UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DETERMINING PRIORITY ORDER FOR IMPROVING SERVICE QUALITY AT PDAM KOTA MADIUN BY INTEGRATING SERVQUAL AND PGCV METHODS TO. 02(01), 62–73.
- Balin, S., & Giard, V. (2006). A process oriented approach to the service concepts. *Proceedings - ICSSSM'06: 2006 International Conference on Service Systems and Service Management*, 1, 785–790.

<https://doi.org/10.1109/ICSSSM.2006.320562>

- Bina, N. S. (2020). Penerapan Statistika Dalam Sistem Informasi. *Journal of Mathematics Education and Science*, 6(1), 48.
- Budiarto, B. W., Priyanto, S., & Muthohar, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 5(1), 48–57. <https://doi.org/10.37367/jpi.v5i1.155>
- Chaichinarat, P., Ratanaolarn, T., Kiddee, K., & Pimdee, P. (2018). Thailand's automotive service quality customer satisfaction: A servqual model cfa of suzuki mo. *Asia-Pacific Social Science Review*, 18(2), 99–113.
- Damayanti, R., Chairunnisa, A. S., Manapa, E. S., Sampetoding, E. A. ., Chan, T. K., & Idrus, M. (2023). Performance Analysis of Terminal II of The New Makassar Container Port in Supporting Logistics Distribution in South Sulawesi. *Kapal: Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Kelautan*, 20(2), 238–250. <https://doi.org/10.14710/kapal.v20i2.53548>
- Fadhilah, M. W., & Amalia, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 7(3), 150–162. <https://doi.org/10.35313/jrbi.v7i2.3254>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa*. Deepublish CV Budi Utama.
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Business Studies*, 2(2), 80–105.
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Program AMOS 24*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Girma, M., Woldetensae, B., Nuriye, G., & Lika, T. (2022). Importance performance analysis for evaluating city bus service quality in Addis Ababa, Ethiopia. *Urban, Planning and Transport Research*, 10(1), 451–465.

<https://doi.org/10.1080/21650020.2022.2099968>

Hasanuddin, A. N., Ramli, A., & Ruma, Z. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Karyawan Divisi Sales pada PT. Bosowa Berlian Motors Makassar The Influence of Work Discipline and Motivation on Employee Productivity in the Sales Division at PT. Bosowa Berlian Motors Makassar. *Journal Of Art, Humanity And Social Studies*, 2(5), 221–237.

Heng, I. S. A. P., Ervina, E., & Sumarsih, U. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di upscale hotel di kota Bandung. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Aku*, 25(3), 534–545. www.traveloka.com.

Hom, W. C. (1997). Make Customer Service Analyses A Little Easier With The PGCV Index. *Quality Progress*, 30(3), 89–93.

Ilham, C. I., Sidartha, D. B., Amanda, M., Damanik, E. J., & Transportationpalembang, F. (2022). *PERFORMANCE EVALUATION OF RIVER TRANSPORTATION SERVICES AND INTEGRATION AT AMPERA PIER , PALEMBANG CITY*. 20, 6152–6160. <https://doi.org/10.14704/nq.2022.20.8.NQ44639>

Ismail, F., & Attaqwa, Y. (2023). ANALISIS KEPUASAN CUSTOMER TERHADAP PELAYANAN DI PT. PANANJUNG ANUGRAH SOLUTION DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI). *Jurnal Infokar*, 7(2).

Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>

Khorshidi, H. A., Nikfalazar, S., & Gunawan, I. (2016). Statistical process control application on service quality using SERVQUAL and QFD with a case study in trains' services. *TQM Journal*, 28(2), 195–215. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2014-0026>

Kristanto, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen, Studi Kasus Pada Usaha Susu

- Murni Siliwangi A Karsan Bandung. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19(1), 13–22. <https://doi.org/10.21831/jim.v19i1.50173>
- Maisara, M., Hakiman, H., Hujiyanto, H., & Munandar, F. A. (2023). Analisis Pemilihan Moda Transportasi Angkutan Umum Di Kota Kendari. *Sultra Civil Engineering Journal*, 4(2), 149–160. <https://doi.org/10.54297/sciej.v4i2.529>
- Maliha, A. T. N., Prasetyo, Y., & Firdaus, H. S. (2023). Pemetaan Kemacetan Lalu Lintas di Universitas Diponegoro (Studi Kasus: Kecamatan Tembalang dan Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang. *Jurnal Geodesi Undip*, 12(3), 351–360. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jgundip.2023.39381>
- Mentang, J. J. ., Ogi, I. W. ., & Samadi, R. (2021). Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19 The Influence Of Product Quality And Service Quality Toward Consumer Satisfaction At Marina Hash In Manado Restaurant The Covid-19 Pandemic Jurnal Emba Vol . 9 No . 4 Oktobe. *Jurnal EMBA*, 9(4), 680–690. [file:///C:/Users/USER/Documents/proposal/jurnal/PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN MARINA HASH IN MANADO DI MASA PANDEMI COVID-19.pdf](file:///C:/Users/USER/Documents/proposal/jurnal/PENGARUH%20KUALITAS%20PRODUK%20DAN%20KUALITAS%20PELAYANAN%20TERHADAP%20KEPUASAN%20KONSUMEN%20DI%20RUMAH%20MAKAN%20MARINA%20HASH%20IN%20MANADO%20DI%20MASA%20PANDEMI%20COVID-19.pdf)
- Pratiwi, A. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy-SERVQUAL pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Journal of Advances in Information and Industrial Technology*, 2(1), 22–35. <https://doi.org/10.52435/jaiit.v2i1.39>
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Pascal Books.
- Putri, D., & Yosepha, S. Y. (2023). Pengaruh Promosi Instagram Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Cepat Saji Burger King Di Jatiasih. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 13(1), 11–22. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v13i1.1021>
- 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>

Rahmadiansyah, D. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Kereta Api Penataran. *Student Scientific Creativity Journal (SSCJ)*, 1(4), 117–127. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i4.1601>

Rianawati, E., Alberdi, H., Sallsabilla, A., Larasati, M., Pranindita, N., & Hamdani, S. R. (2022). Transformasi Transportasi Jakarta: Mengkaji ulang target emisi nol sektor transportasi tahun 2050. In *Resilience Development Initiative*. Greenpeace Indonesia. https://www.greenpeace.org/static/planet4-indonesia-stateless/2022/12/32fdeded-transformasi-transportasi-jakarta_full-report.pdf

Saputra, S. T., Hidayat, K., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Iphone (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 50(6), 85–95.

Setiawan, D. A., Husen, I. A., Yuliansyah, R., & Wasih, S. K. (2022). PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GOJEK (Studi Kasus Ini Di Wilayah Kelurahan Cipinang Besar Utara). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(9), 3131–3148.

Sirajuddin, S., Gunawan, A., & Damayanti, F. R. (2021). Peningkatan Kualitas Layanan Pada Industri Transportasi Kereta Mass Rapid Transit Jakarta. *Journal Industrial Servicess*, 6(2), 207. <https://doi.org/10.36055/62017>

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>

Thaha, A. S., Pitoyo, D., Nasrudin, I., & Nurwathi, N. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Cv. X Selama Pandemi Covid-19 Menggunakan Instrumen Service Quality Dan Metode Kano. *Bussman Journal : Indonesian Journal of*

Elza Azkia Rienanda, 2024

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KRL RUTE TANAH ABANG-SERPONG DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Teknik, SI Teknik Industri

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Business and Management, 2(2), 275–290.
<https://doi.org/10.53363/buss.v2i2.55>

Yuvaraja, D., & Eshwarappa, S. (2014). *Consumer Satisfaction and Service Quality in Commercial Transportation : An Expedition of SERVQUAL Dimensions*. 5, 24–29.

Zuraidah, E. (2021). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 8(2), 15–22. <https://doi.org/10.30656/prosisko.v8i2.3702>