

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiya, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y. & Sugandhi, S. (2020) “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERETA API COMMUTER LINE (STUDI KASUS COMMUTER LINE ARAH CIKARANG KE JAKARTA KOTA)”, *Sebatik*, 24(1), pp. 87–95. Available at: <https://jurnal.wicida.ac.id/index.php/sebatik/article/view/869>.
- Aidina, L. (n.d.). *Analisis Proses Pengiriman Barang Ekspor Melalui Transportasi Laut (Studi Kasus PT. Mitra Kargo Indonesia Semarang) Article Info ABSTRAK*. 01(03), 182–191. <https://doi.org/10.58812/smb.v1.i03>
- Amin, N. F., Garancang, Sabaruddin. & Abunawas, K. (2023). KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN. *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer* Volume 14 , No. 1.
- Arrasy, R. W., Widodo, J. & Wahyuni, S. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT.KERETA API INDONESIA DAERAH OPERASIONAL IX JEMBER. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*, Vol 15, No.2.
- Awaludi, M., Mantik, H. & Fadillah, F. (2023). PENERAPAN METODE SERVQUAL PADA SKALA LIKERT UNTUK MENDAPATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPUASAN PELANGGAN.
- Basuki., Shalahuddin. & Khorionnisa, S. (2023). Pengaruh Mutu Layanan, Persepsi Harga, Faktor Emosional Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api DAOP VI Yogyakarta. *Journal Management, Business, and Accounting*, Vol.22, No.1.
- Darwin, Muhammad dkk. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Devi, A. A. D. T., & Yasa, N. N. K. (2021). The Role of Customer Satisfaction in Mediating the Influence of Service Quality and Perceived Value on Brand Loyalty. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, Vol.8, No.3. <https://doi.org/10.21744/irjm.v8n3.1786>
- Dhewy, R. C. (2022). PELATIHAN ANALISIS DATA KUANTITATIF UNTUK PENULISAN KARYA ILMIAH MAHASISWA. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol.2, No.3.
- Fadilla, A. R. & Wulandari, P. A. (2023). LITERATURE REVIEW ANALISIS DATA, KUALITATIF: TAHAP PENGUMPULAN DATA. *MITITA Jurnal Penelitian*, Vol.1, No.3, 34-46.
- Fatmaliza, R., Hidayat, A. M., Kabupaten, D. P., & Tengah, L. (n.d.). *OPTIMALISASI KEBUTUHAN ANGKUTAN PELAYANAN TRANSPORTASI SEKOLAH DI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH RUTE GUNUNG SUGIH-KOTA GAJAH LAMPUNG TENGAH*.

- Firmansyah, D. & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik*, Vol.1, no.02.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harlan, F. B., Rahman, F. A., & Gultom, J. P. T. H. (2024). The Influence of Facilities, Service Quality and Price Perceptions on Trans Batam Bus Passenger Satisfaction. *JABA Journal of Applied Business Administration*. DOI: <https://doi.org/10.30871/jaba.v8i1.6704>.
- Hartini, I. & Nidyawati. (2021). PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL BUKIT SERELO LAHAT.
- Herawati, S., Saktiendi, E., & Raihanan, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi KAI Access terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research (FJMR)* Vol.1, No.6, 2022: 1381-1406.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education
- Laksamana, P., Saipudin. & Suharyanto. (2023). DIGITAL COMMUNITY SERVICE DEVELOPMENT AND SOCIAL ENTREPRENEURSHIP PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO). *Jurnal Budimas*, Vol.05, No.02.
- Laksita, A. S. & Pradanam M. (2021). PENGARUH HARGA DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRAVELOKA DI YOGYAKARTA. *E-Proceeding of Management*, Vol.8, Vo.5.
- Lotulung, P. V., Mandey, S. L., & Lintong. D. Ch. A. (2023). PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BAJU BEKAS IMPOR PADA MASYARAKAT KELURAHAN KAROMBASAN UTARA LINGKUNGAN 8 KECAMATAN WANEA. *Jurnal EMBA*, Vil. 11, No. 02, 561-572.
- Madani, F. R. S., & Sahara, S. (2023). Analisis Efisiensi Perbandingan Penggunaan Transportasi Laut Dan Transportasi Udara Dalam Pengiriman Barang Antar Provinsi. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 569-574.
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283.
- Muharram, F. R., & Yulianto, A. E. (2021). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TIKET.COM DI SURABAYA. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 2461-0593.

- Prabantari, B.V. K. (2020). ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI TRANSJAKARTA. *Jurnal Transaksi*, *Bol.12*, No.1.
- Pramana, Y. I., Harahap, G. & Lubis, M. M. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Dalam Proses Distribusi CPO di Sumatera Utara (Studi Kasus: PT Kereta Api Divre 1 Sumatera Utara). *Jurnal Ilmiah Pertanian (JIPERTA)*, *1(20)*: 106-111. <http://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/jiperta>.
- Prathama, A., Mauliddia, A. N. & Firdausi, D. S. PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENYEDIAAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ERA PANDEMI COVID19 (Studi Kasus Penumpang KA PT KAI (Persero)). *Journal Publicuho*, *Vol.4*, No.2.
- Primayandi, A. M. & Gunawan, A. I. (2022). Analisis Persepsi Penumpang Kereta Api Jarak Jauh Terhadap Keamanan dan Kualitas Layanan di Stasiun Bandung. *IRWNS. Prosiding The 13th Industrial Research Workshop and National Seminar Bandung*,
- Pusparini, A. S., Mutohar, A., Malkhamah, S., & Suhartanto, M. F. A. (2022). Konsep Layanan Angkutan Feeder Stasiun Kereta Api dengan Skema Buy the Service. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, *Vol.24*, No.2.
- Ramawaty, D. Sherina. & Nainggolan, B. M. H. (2023). *JURNAL PANORAMA NUSANTARA*. Volume 18, Issue 1.
- Rulianto, H. R. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN BEBEK KALEO TEBET JAKARTA SELATAN DIMASA PANDEMI COVID 19. *Panorama Jurnal Ekonomi, Pendidikan & Pariwisata Nusantara*, *Vol.15*, No. 1.
- Rumengan, B. S., Tumbel, A. & Mandagie, Y. (2020). ANALISIS PENGARUH PEMASARAN HOLISTIK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI THE MUKARUMA CAFÉ. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *Vol.8*, No.1. <https://doi.org/10.35794/emba.v8i1.27498>.
- Setiawan, E. B., Wati, S., Wardana, A., & Ikhsan, R. B. (2020). Building trust through customer satisfaction in the airline industry in Indonesia: Service quality and price fairness contribution. *Management Science Letters*, *10(5)*, 1095–1102. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.10.033>.
- Siregar, L. & Heryennzus. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM DI KOTA BATAM.
- Sudiantini, D., Wulandari, I., Devianti, F. F., Sudirman, M., Gunawan, N. A., & Diah, A. (2023). Analisis Pengaruh Globalisasi terhadap Strategi Logistik Pada Perusahaan Multinasional (PT KAI Logistik). *Musyteri: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, *1(6)*, 31-40.

- Sudirman, A., Efendi, E., & Harini, S. (2020). Kontribusi harga dan kepercayaan untuk membentuk kepuasan pengguna transportasi berbasis aplikasi. *Journal of Business and Banking*, Vol. 9, No. 2. 323-335.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyadi, D. (2020). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM JAK LINGKO DI JAKARTA SELATAN.
- Utomo, N. A. & Rianawati, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Hargaterhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang). *Jurnal Visi Manajemen*, Vol.7, No.2.
- Widiyanti, A., Rostyaningsih, D. & Lituhayu, D. (2024). Public Value Penggunaan Transporttasi Umum KAI Commuter Line JABODETABEK Di Stasiun Manggarai. *Journal of Public Policy and Management Review*, 2024, 13.3: 1059-1079.
- Yuliawan, K. (2021). Pelatihan SmartPLS 3.0 Untuk Pengujian Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Membangun Negeri*, 5(1), 43-50.