

DAFTAR PUSTAKA

- Al Karim, M., Jati Utomo, G., & Fauziah, B. (2019). Quality of Life and Economic Growth, Case Study of Dki Jakarta and Sub Urban Area. *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*, 15(3), 227–247.
- Almaliki, M. F., Ode, L. O. M. N., Nurrahmad, M., Putra, A. A., Try Sugiyarto, S., Hado, Eko Wahyu, P., & Satyadharma, M. (2024). *Analisis Kinerja Layanan Penumpang di Pelabuhan penyeberangan Bau-Bau dengan Pendekatan Importance-Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index*. 4(4), 2147–2158.
- Alwie, rahayu deny danar dan alvi furw, Prasetyo, A. B., Andespa, R., Lhokseumawe, P. N., & Pengantar, K. (2020). Tugas Akhir Tugas Akhir. In *Jurnal Ekonomi Volume 18, Nomor 1 Maret 201* (Vol. 2, Nomor 1).
- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–15. <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271>
- Amarin, S., Wijaksana, T. I., Bisnis, A., & Telkom, U. (2021). *Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi , dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)*. 4(1), 37–52.
- Apriliana dan Sukaris. (2022). *ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA*. 11(2), 498–504.
- Apriyanti, M. E. (2020). Pelayanan Terbaik Bagi Pelanggan Berperan Mempertahankan Kontinuitas Perusahaan Masayu Endang Apriyanti Program Studi Desain Komunikasi Visual , Fakultas Bahasa Dan Seni Universitas Indraprasta PGRI. *Sosio e-kons*, 12(1), 70–77.
- Arum, C. S., Ramadhani, S., & Harahap, M. I. (2023). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode Index Potential Gain Customer Value (PGCV). *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam*, 5(1). <https://doi.org/10.30596/aghniya.v5i1.15413>
- Berlianti, D. F., Abid, A. Al, & Ruby, A. C. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif Pendekatan Ilmiah untuk Analisis Data. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 7(3), 1861–1864.
- Cahya Andika, T., & Jiwa Osly, P. (2024). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA MODA TRANSPORTASI COMMUTER LINE STASIUN BOGOR Studi Kasus: Commuter Line Rute Bogor-Manggarai (Analysis

- Of Customer Satisfaction Levels Users Of Bogor Station Commuter Line Transportation Mode Services). *Jurnal Artesis*, 4(1), 47–55.
- Caniago, A., & Rustanto, A. E. (2022). Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Pada UMKM di Jakarta (Studi Kasus Pembelian Melalui Shopee). *Responsive*, 5(1), 19. <https://doi.org/10.24198/responsive.v5i1.39338>
- Dhio Rahmadiansyah, & Nurani Hartatik. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Kereta Api Penataran. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(4), 117–127. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i4.1606>
- Dwi Poetra, R. (2019). BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1. 1–64. *Gastronomía ecuatoriana y turismo local.*, 1(69), 5–24.
- Elanda Kusumaningrum, A., & Asfirotun, J. (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)*, 5, 350–357.
- 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>
- 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>
- FUADILAH, A. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Tiket (Commuter Line) Jabodetabek. *Skripsi*, 19–24. [http://repository.unimar-amni.ac.id/id/eprint/3872%0Ahttp://repository.unimar-amni.ac.id/3872/2/14.BAB 2.pdf](http://repository.unimar-amni.ac.id/id/eprint/3872%0Ahttp://repository.unimar-amni.ac.id/3872/2/14.BAB%202.pdf)
- Ginting, K. A. (2022). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN BUS TRANS METRO DELI RUTE MEDAN TUNTUNGAN - LAPANGAN MERDEKA SKRIPSI* Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Dalam Ujian Sidang Sarjana Teknik Sipil Strata Satu Universitas Medan Area KAMILIA AZHAARI GINTING F.
- Hadi, M. M. (2017). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ahas Ud. Siyata Servis Sepeda Motor Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu*. 10–10.
- Handayani, S., Afrianti, D. A., & Suryandari, M. (2021). Implementasi Kebijakan Angkutan Umum di DKI Jakarta. *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik*,

Volume 2 N(1), 19–28. <https://jurnal.poltradabali.ac.id/jttl/article/view/30>

- Hanifah, Lubis, F. S., Harpito, Hartati, M., & Nofirza. (2025). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potensial Gain Customer Value (PGCV) di Puskesmas XYZ*. 25(1), 1009–1019. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v25i1.5722>
- Herawati. (2020). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODA IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA BUS TRANSJAKARTA*. 1–20.
- Hudoyo, B. (2017). Bab III Landasan Teori (SPT). *Universitas Islam Indonesia, 1*, 1–15.
- Kurniawan, A., Ihsan, Y. N., & Iriani, Y. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL (Kereta Commuter) Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*, 9(2), 597. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i2.22991>
- Lestari, S. A. (2023). *PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS PADA LAYANAN PT. MRT JAKARTA)*. 10–25.
- Mahmud, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. 7(2), 104–119.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). *Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia*. 8(03), 2501–2510.
- Nabila, N. (2022). Analisis Kinerja KRL Commuter Berdasarkan Persepsi Penumpang dengan Metode *Importance Performance Analysis* Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Stasiun Citayam. *Rekayasa Sipil*, 11(1), 45. <https://doi.org/10.22441/jrs.2022.v11i1.05>
- Nasution, A. R., Suliawati, S., & Harahap, B. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer (PGCV) UPT Puskesmas Tanjung Morawa Unit Rawat Jalan. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 2(3), 280–286. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v2i3.440>
- Nusaputra, N., Choiri, M., & Kusuma, L. T. W. N. (2014). ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BENGKEL DENGAN METODE SERVQUAL , IPA , DAN INDEKS PGCV (Studi Kasus di PT . Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang) ANALYSIS OF QUALITY IMPROVEMENT SERVICES WORKSHOP BY USING SERVQUAL , IPA , AND PG. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri Vol. 2 No. 6 Teknik Industri Universitas Brawijaya*

Analisis, 2(6), 1239–1250.

Patria, D. Y. (2018). *ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BENGKEL MOTOR DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE*.

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>

RAHAYU, A. K. (2019). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN KERETA REL LISTRIK (KRL) SISTEM COMMUTERLINE RUTE ST. MANGGARAI – JAKARTA KOTA*. 1–30.

Ramadan, A. R. (2020). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA PELAYANAN JASA TRANSPORTASI MASS RAPID TRANSIT (MRT) JAKARTA BERBASIS STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM) (Stasiun Lebak Bulus Grab - Stasiun Bundaran Hotel Indonesia). *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154. <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798><https://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049><http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391><http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205><http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205>

Rifki, A. K., & Fajri, A. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Pada Mahasiswa STMIK Antar Bangsa Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 3(4), 330–337. <https://djournals.com/klik>

Rizki Hamdallah Habel, Mukhammad Alginat Romadhon, Marini Andriyani Putri, & Siti Sahara. (2023). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 161–171. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.665>

Rosyidi, M. R., & Izzah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Kinerja Bengkel Berdasarkan Persepsi Pengunjung dengan Metode IPA di Bengkel X. *Jurnal Optimalisasi*, 8(1), 16. <https://doi.org/10.35308/jopt.v8i1.4817>

Saputri, A. L., Lubis, F. S., Suherman, Nazaruddin, & Nur, M. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit X Menggunakan Service Quality Metode Costumer Satisfaction Index (CSI) dan *Importance Performance* Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1890. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.5409>

Jeffica Risti, 2025

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA STASIUN SUDIRMAN MENGGUNAKAN METODE CSI DAN PERANCANGAN STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN BERDASARKAN PERBANDINGAN METODE IPA DAN PGCV

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Teknik, Teknik Industri

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

- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286–295. <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i4.62>
- 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>
- Siti Sahara, & Bayu Nurcahyo Adhi Nugroho. (2023). Efektivitas Penggunaan Kereta Listrik (KRL) Commuter Line Jabodetabek Untuk Mengurangi Kemacetan Di DKI Jakarta. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 415–426. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v11i1.1926>
- Suryo Pratomo. (2024). Strategi Perencanaan Untuk Mengurai Kemacetan Di Wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek). *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 03(05), 2–3.