

## DAFTAR PUSTAKA

- Anandawati, A. D. (2020, 07 09). *Viral, Uang Ratusan Juta Ketinggalan di KRL Malah Dikira Sampah*. Retrieved from MSN INDONESIA: <https://www.msn.com/id-id/hiburan/celebrity/viral-uang-ratusan-juta-ketinggalan-di-krl-malah-dikira-sampah/ar-BB16x4sG>
- Andayani, W., Yuniarinto, A., & Zain, D. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen. *WACANA*, 13(1), 29-43.
- Ayu, W. (2020, 03 17). *Pandemi Corona, Mari Kenali Mekanisme Isolasi Mandiri*. Retrieved from Universitas Indonesia: <https://www.ui.ac.id/pandemi-corona-mari-kenali-mekanisme-isolasi-mandiri/>
- Azwar, S. (2017). *Penyusunan Skala Psikologi, Edisi Ke-3*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. (2012). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- DIY, D. (2020, 02 08). *Mengenal Istilah Penyakit Endemi, Pandemi, dan Darurat Corona*. Retrieved from Balai Labkes & Kalibras Yogyakarta: <https://labkes.jogjaprovo.go.id/berita/5>
- Ekarina. (2020, 04 13). *Imbas PSBB & Penyesuaian Jam Operasional, Penumpang KRL Padati Stasiun*. Dipetik 05 04, 2020, dari katadata.co.id: <https://katadata.co.id/berita/2020/04/13/imbasp-sbb-penyediaan-jam-operasional-penumpang-krl-padati-stasiun>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2000). *Membangun Kepuasan*. Jakarta: RinekaCipta.
- Fatmawati, G., Hidayat, T. M., & Nursahidin. (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah PT.Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sindang Laut Kabupaten Cirebon. 1-10.

- Gunawan, A. I. (n.d.). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Jasa Bengkel Honda Bintang Motor Cibinong). 1-11.
- Hartomo, G. (2020, 09 12). *Jakarta PSBB Lagi, Penumpang KRL Dibatasi Hanya 74 Orang*. Retrieved from OKEfinance: <https://economy.okezone.com/read/2020/09/12/320/2276782/jakarta-psbb-lagi-penumpang-krl-dibatasi-hanya-74-orang?page=2>
- Husna, S. A., Wahyudi, I., & Rohyati, E. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di Perusahaan X di Yogyakarta. *Jurnal Psikologi*, 16(2), 23-27.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Irawan, H. (2003). *Indonesia Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSSA*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2012). *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia Jilid 1 Edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manggalan, R. U. (2020, 03 24). *suara.com*. Retrieved from Pengguna KRL Commuter Line Apresiasi Jadwal Kembali Seperti Semula: <https://www.suara.com/news/2020/03/24/095543/pengguna-krl-commuter-line-apresiasi-jadwal-kembali-seperti-semula>

- Miro, F. (2012). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Pane, M. D. (2020, 06 26). *Virus Corona*. Retrieved from Alodokter: <https://www.alodokter.com/virus-corona>
- Periantalo, J. (2017). *Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada.
- Priyatno, D. (2012). *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Purbasari, D. M., & Purnamasari, D. L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 43-54.
- Putri, V. A., & Fatmasari, D. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Alfamart di Kelurahan Srandol Wetan Semarang. *Majalah Ilmiah Inspiratif*, 3(5).
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 1-8.
- Reza. (2019, 04 07). *Serupa Tapi tak Sama, Ini Dia Perbedaan MRT, LRT, dan KRL*. Dipetik 12 15, 2019, dari [tiket.com blog:https://blog.tiket.com/perbedaan-mrt-lrt-dan-krl/](https://blog.tiket.com/perbedaan-mrt-lrt-dan-krl/)
- Rustanti, N. (2015). *Ekonomi Pangan dan Gizi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Saladin, D. (2007). *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Bandung: Agung Ilmu.
- Saputra, T. A. (2009). Hubungan antara Kualitas Pelayanan Karyawan Bagian Customer Service dengan Kepuasan Pelanggan di Galeri Indosat. *Department Of Psychology*.

- Septyani, R. W., Suharsono, A., & Helpiastuti, S. B. (2013). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Penumpang Kereta Api Tawang Alun Di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember. *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa* , 1-8.
- Setyawati, E. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada M – One Hotel & Entertainment. *E-JOURNAL*, 1-30.
- Sudarso, A. (2016). *Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sunyoto, D. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Caps Publishing.
- Tangkilisan, & Nogi, H. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi ke Tiga*. Yogyakarta: Andy.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality & Satisfaction (Edisi 3)*. Yogyakarta: Andi.
- Waluya, D. R. (2020, 06 21). *pikiranrakyatbekasi.com*. Retrieved from Ketiduran dan Terkunci dalam Gerbong KRL, Abdul: Bukan Cuma Saya yang Begini:<https://bekasi.pikiran-rakyat.com/lokal-bekasi/pr-fat12572883/ketiduran-dan-terkunci-dalam-gerbong-krl-abdul-bukan-cuma-saya-yang-begini>
- Wulan, E. S. (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rawat Inap Amarilis Rumah Sakit Keluarga Sehat Pati. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 2(1).
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yulia, N. (2018). Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtawening Bandung. *Prosiding Manajemen Komunikasi*, 4(2), 512-523.

Zefri, & Maharani, M. J. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line. *Jurnal Ilmiah Plano Krisna*, 14(2), 27-38.

