

DAFTAR REFERENSI

- Adawia, 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), 87–95. <https://doi.org/10.30741/WIGA.V7I1.336>
- Alamry, M. S., & Sugiyono, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Buku Gramedia Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(2). <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/287>
- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*
- Aris Fatoni, D. H. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi Mrt Atau Mass Rapid Transit (Studi Pada Konsumen Provinsi Dki Jakarta). *Mediastima*, 26(1).
- Cholis, N., & Irvawan, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Commuter Line Di Stasiun Kalideres. In *Jurnal Administrasi Bisnis* (Vol. 264, Issue 2).
- Dharmanto, A., Setyowati, N. W., & ... (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Pada Pengguna Commuter Line Pt. Kereta Commuter Indonesia Di *Ilmiah Akuntansi Dan*
- Fadli, M. U. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Saung Endah Karawang. *Value Journal of Management and Business*, 02(9).
- Fandy Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran: Vol. Edisi 4*. Andi Offset.
- Fandy Tjiptono, Ph. D. dan G. Chandra. (2016). *Service Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset. *Ekonomi Dan Bisnis*, Vol.8(1).
- Fauziawati, R., Rifai, A. I., & Handayani, S. (2022). Passengers Satisfaction Analysis of Quality and Schedule of Commuter Line Service: A Case Citayam-Tebet Route. *Citizen: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(5), 833–842. <https://doi.org/10.53866/JIMI.V2I5.198>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. *Variabel Pemoderasi. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 23 (2)(1470).
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>

- Isa, M., Lubis, H. A., & Chaniago, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2). <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.90>
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., PT, E. G., Analisis, H., Pelayanan, A. K., Fasilitas, L., & Putra, net B. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan. *Journal of Management*, 4(4).
- Lubis, D. Z. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang Kereta Api Sri Lelawangsa Di Medan*. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/32630>
- Mahendra, Y. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Kutorejo Mojokerto. *Ekonomi Manajemen*, 4(1211600218).
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., Soegoto, A. S., & Kualitas....., P. (2018). The Influence Of Product Qulity, Price And Quality Of Service To Customer Satisfaction At Pt. Air Manado. In *Jurnal EMBA* (Vol. 6, Issue 3).
- Marginingsih, R., Susilowati, I. H., & Widiyanti, W. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Pelayanan Informasi Pada Aplikasi KRL Access. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(2). <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.8029>
- Panday, R. (2021). *Service Quality Evaluation on Railway Transportation Using Important-Performance Analysis*. 11(2), 530–539.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2).
- Parasuraman, A., & Berry, L. (1991). Parasuraman, A, Berry L, refinement and reassessment of the servqual scale.pdf. In *Journal of Retailing*.
- Pongoh, M. E. (2013). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4).
- Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1). <https://doi.org/10.26533/eksis.v13i1.170>
- Rumengan, J. (2010). Metodologi Penelitian Dengan SPSS. In *Metodologi Penelitian Dengan SPSS*.

- Sinollah, S., & Masrurroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1). <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Sugiono. (2017). Sugiyono, 2017:60. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).
- Sugiyono. (2014). Memahami penelitian kualitatif. 2014/Sugiyono. In *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono. (2018). Sugiyono 2018:8 metode kuantitatif. *Sugiyono*, 2018:267, 53(9).
- Suyaman, D. J., Martini, N., Muslihat, A., & Jaelani, R. (2021). The effects of different factors influencing commuterline in Indonesia. *International Journal of Data and Network Science*, 6(1), 281–284. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.8.005>
- Zulkifli, F., & Syahputra, S. (2016). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Di Krl Commuter Line Jabodetabek Gerbong Khusus Wanita (studi Pada Pt. Kai Commuter Jabodetabek Rute Bogor-jakarta Kota). *EProceedings of Management*, 3(2). <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/1935>