

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, R. (2019). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MUSLIM TERHADAP PELAYANAN OJEK ONLINE (GRAB) (Studi Masyarakat Kelurahan Pekan Sabtu Provinsi Bengkulu). *SKRIPSI*, 1-64.
- Andini, N. (2023). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN OJEK ONLINE DI KAWASAN KOTA BANDUNG. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 1-13.
- Anindira, R. A. (2021). STRATEGI DAN IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT MELALUI APLIKASI KAI ACCESS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PT. KAI. *e-Proceeding of Management* , 4232-4241.
- Ayuninghemi, D. (2017). Pengembangan Layanan Aplikasi E- Konsul. *Seminar Nasional Hasil Penelitian 2017*, 266.
- Barlian, E. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Padang: Sukabina Press.
- Bogdan, T. D. (2016). *Introduction to Qualitative Research Methods*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Creswell, J. W. (2009). *RESEARCH DESIGN Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: SAGE Publications, Inc.
- Damardono, H. (2016). *Untold story E-ticketing: kisah modernisasi E-ticketing KRL Jabodetabek*. Jakarta: Buku Kompas.
- Hantono, D. (2018). ASPEK PERILAKU MANUSIA SEBAGAI MAKHLUK INDIVIDUDAN SOSIALPADA RUANG TERBUKA PUBLIK. *National Academic Journal of Architecture*, 85-93.
- Hapsari, Y. T. (2022). Kualitas Teknologi Layanan Mandiri Aplikasi KAI Access (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Persero Daop 9 Jember). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 429-436.
- Hardiyansyah, D. (2015). *KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK KONSEP DAN APLIKASI*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Humaska. (2014, September 5). *Kini Pesan Tiket KA Bisa Melalui KAI Access*. Diambil kembali dari kai.id: [https://www.kai.id/information/full\\_news/272-kini-pesan-tiket-ka-bisa-melalui-kai-access](https://www.kai.id/information/full_news/272-kini-pesan-tiket-ka-bisa-melalui-kai-access)

- Indrasari, M. (2019). PEMASARAN DAN KEPUASAN. Dalam D. M. Indrasari, *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN* (hal. 82). Surabaya: Unitomo Press.
- Indriani, N. (2021). Peran Pendidikan Ekonomi dalam Membentuk Ekspektasi Masa Depan Keluarga Terhadap Pendidikan . *ECONOMIC EDUCATION AND ENTREPRENEURSHIP JOURNAL*, 28 - 37 .
- Irsan, M. (2015). RANCANG BANGUN APLIKASI MOBILE NOTIFIKASI BERBASIS ANDROID UNTUK Mendukung Kinerja Di Instansi Pemerintahan . *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 2.
- KAI, P. R. (2016, September 25). *Pesan Makanan di Kereta dengan Aplikasi KAI Access*. Diambil kembali dari kai.id: [https://www.kai.id/information/full\\_news/621](https://www.kai.id/information/full_news/621)
- KAI, P. R. (2018, September 28). *Layanan Baru KAI Access pada Tahun Inovasi KAI*. Diambil kembali dari <https://www.kai.id/>: [https://www.kai.id/information/full\\_news/1753-layanan-baru-kai-access-pada-tahun-inovasi-kai](https://www.kai.id/information/full_news/1753-layanan-baru-kai-access-pada-tahun-inovasi-kai)
- KAI, P. R. (2020, Oktober 31). *Pengembangan KAI Access untuk Peningkatan Pelayanan*. Diambil kembali dari kai.id: [https://www.kai.id/information/full\\_news/4150-pengembangan-kai-access-untuk-peningkatan-pelayanan](https://www.kai.id/information/full_news/4150-pengembangan-kai-access-untuk-peningkatan-pelayanan)
- Kotler, K. (1988). *Marketing Management*. England: Pearson Education Limited.
- Kusuma, S. A. (2017). ANALISA DAN PERANCANGAN APLIKASI ETICKETING TERINTEGRASI UNTUK SISTEM B2B DENGAN PENDEKATAN SYSTEM DEVELOPMENT LIFE CYCLE (SDLC) STUDI KASUS PT HARYONO TOUR. 9.
- Logahan, J. M. (2013). PENGARUH KOMUNIKASI PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI 7-ELEVEN BUARAN. *Binus Business Review*, 886-896.
- Moleong, P. D. (1989). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Pratama, S. D. (2021). Analisis Perilaku Konsumendalam Memanfaatkan Aplikasi KAI Access . *Jurnal Manajemen Jasa*, 20-27.
- Raco, D. J. (2010). *METODE PENELITIAN KUALITATIF JENIS, KARAKTERISTIK, DAN KEUNGGULANNYA*. Jakarta: PT Grasindo.
- Ratih, I. A. (2009). PENGARUH KINERJA PRODUK, PELAYANAN DAN SUMBERDAYA MANUSIA TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG MELALUI CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PT ASURANSI JIWASRAYA. *EKUITAS*, 176 – 198.

Rohaeni, M. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ecodemica*, 314.

Sandro Alfeno, d. (2017). Implementasi Location Global Positioning System Based Service (LSB) (GPS) dan pada Sistem Informasi Kereta Api untuk Wilayah Jabodetabek. *SISFOTEK GLOBAL* , 27.

SEKILAS KAI. (2023, April 7). Diambil kembali dari <https://www.kai.id/>:  
[https://www.kai.id/corporate/about\\_kai/](https://www.kai.id/corporate/about_kai/)

Sugiyono. (2016). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: ANDI OFFSET.

Tjiptono, F. (2019). *KEPUASAN PELANGGAN Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Website PPID Daerah Operasi / Divisi Regional. (2023, April 7). Diambil kembali dari [ppid.kai.id](https://ppid.kai.id/):  
[https://ppid.kai.id/?\\_it8tnz=T1RBeE1EQXdNREF3&\\_8dnts=Y0hCcFpBPT0=&\\_8ith=TI RBPQ==](https://ppid.kai.id/?_it8tnz=T1RBeE1EQXdNREF3&_8dnts=Y0hCcFpBPT0=&_8ith=TI RBPQ==)

