

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan. Cetakan ke 1*. Yogyakarta: BPFE.
- Andayani, Wiwik. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP 8 Surabaya). *WACANA*, Vol.13, No.1, Januari 2010.
- Anggraini, L.D., Deoranto, P., & Ikasari, D.M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, Vol. 4, No.2, 74-81.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Candra, R.P., Masjraul Hidayat, Suharto A.Majid, dan Prasadja Ricardianto. 2020. Penggunaan Metode Important Performance Analysis dan Model Kano pada Penumpang Kereta Rel Listrik di Stasiun Bekasi. *Jurnal Teknik Transportasi*, Vol 1, No.2, Oktober 2020.
- CNN Indonesia. 2020. *Kemenhub Dapat Pagu Indikatif Rp. 41,3 T Pada 2021*. Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210214201229-92-606155/pemerintah-subsidi-tarif-kereta-ekonomi-rp34-t-di-2021> pada 25 Februari 2021 pukul 08:18 WIB.
- CNN Indonesia. 2021. *Pemerintah Subsidi Tarif Kereta Ekonomi Rp3,4 T di 2021*. Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200623140515-92-516459/kemenhub-dapat-pagu-indikatif-rp413-t-pada-2021> pada 25 Februari 2021 pukul 08:02 WIB.
- Devani, V, dan R. A. Rizko. 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Potential Gain in Customer Value. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 2, No. 2, Agustus 2016.
- Dewan Perwakilan Rakyat. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian*. Diakses dari <https://www.dpr.go.id/>

dokjdih/document/uu/UU_2007_23.pdf pada 30 Januari 2020 pukul 18.02 WIB.

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Guilford, J.P. 1956. *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. 3rd ed. Tokyo: Mc. Graw-Hill Kogakusha Company.Ltd.

Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Kemenhub RI. 2020. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Diakses dari http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2020/PM_18_TAHUN_2020.pdf pada 29 Januari 2021 pukul 15:09 WIB.

Kominfo Jatim. 2020. *September, Daop 8 Surabaya Jalankan 31 KA Jarak Menengah/Jauh*. Diakses dari <http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/september-daop-8-surabaya-jalankan-31-ka-jarak-menengah-jauh> pada 22 Februari 2021 pukul 18:45 WIB.

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.

Kuo, Y.-F., Chen, J.-Y., & Deng, W.-J. (2012). IPA-Kano model: A new tool for categorizing and diagnosing service quality attributes. *Total Quality Management & Business Excellence*, 23(7–8), 731–748.

Lemeshow. 1997. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: UGM.

Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif Edisi 7*. Jakarta: Erlangga.

Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta :Rineka Cipta.

- Mukarom, Zaenal, dan Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Oktafani, Farah dan Reza, Sigit, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (studi kasus pada IFI Futsa Bandung). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom, Bandung, Indonesia. *JURNAL* September 2014.
- PT.Kereta Api Indonesia (Persero). 2019. *KAI Tandatangani Kontrak PSO dan IMO Tahun Anggaran 2020*. Diakses dari https://kai.id/information/full_news/3088-kai-tandatangani-kontrak-pso-dan-imo-tahun-anggaran-2020 pada 25 Februari 2021 pukul 09:11 WIB.
- PT.Kereta Api Indonesia (Persero). *Stasiun Gubeng*. Diakses dari <https://heritage.kai.id/page/Stasiun%20Surabaya%20Gubeng> pada 30 Januari 2021 pukul 10:18 WIB.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2013. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riyanto, A. Hermawan, dan Bambang Riyanto. 2015. Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*, Vol. 11, No. 4, Halaman 391-402, Desember 2015.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Santoso, Imam, Aunur R.M., & Sukma Maharani. 2011. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao Telo Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknologi Pertanian*.
- Simamora, Bilson. 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Siti Nurhayati. 2017. Pengaruh Citra Merek, Harga dan Promosi Terhadap Proses Keputusan Pembelian Handphone Samsung Di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, Vol 4, No. 2.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi dan Cholidis, C. (2006). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Corned Pronas Produksi PT CIP, Denpasar, Bali. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*. 18 (2) : 106-117.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. ANDI : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Walden, D. 1993. A Special issue on Kano's Methods for Understanding Customer Defined Quality. *The Center for Quality Management Journal*.
- Walpole, Ronald E. 1995. *Pengantar Statistika Edisi ke-3*. Jakarta: Penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Widarjono, Agus. 2010. *Analisis Statistika Multivariat Terapan Edisi Pertama*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN