

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Badan Pusat Statistik. *Jumlah Penumpang Kereta Api (Ribuan Orang), 2021*. Jakarta: BPS, 2021. <https://www.bps.go.id/indicator/17/72/1/jumlah-penumpang-kereta-api.html>.
- Creswell, J. W. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Belajar, 2010.
- Christopher Lovelock & Lauren K Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia, 2007.
- Damardjati, R.S. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Gramedia, 1995.
- Djarwanto. *Pokok-pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis Penulisan Skripsi*. Yogyakarta: Liberty, 1994.
- Hansemark, Ove C. and Marie Albinsson. *Customer Satisfaction and Retention: the experience of individual employees*. *Managing Service Quality Journal*, 2004.
- John Martilla and John James, *Importance-Performance Analysis*. *Journal of Marketing*, vol.41, no.1, pp. 77-79, 1977.
- Kuswadi. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Meng Seng Wong, Nishimoto Hideki, and Philip George. *The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Service*. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, Vol.6, no.2, pp. 17-30, 2011.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol.64 (Spring), pp. 12-40, 1998.
- Pratiwi, Desi Sanggar. *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang AC Patas Pada PT. Tunggal Dara Indonesia*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2009.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.

- Sujarweni, Wiratna. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- Sukmadinata, N. S. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosda, 2017.
- Suminar, Layung Indah. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi Trans Jogja*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2010.
- Supranto, J. Pengukuran Tingkat kepuasan pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. PT.Rineka Cipta. Jakarta. 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: Andi, 2004.
- Umar, H. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Ekonisia, 2005.
- Yoeti, Oka A. *Pengantar Ilmu Pariwisata Edisi Revisi*. Bandung: Angkasa, 1999.