

DAFTAR PUSTAKA

- AdminDPU. (2021). Retrieved from Klasifikasi Bangunan Utama Jaringan Irigasi: <https://dpu.kulonprogo.go.id/detil/526/klasifikasi-bangunan-utama-jaringan-irigasi>
- Bourgeois, D. T. (2014). *Information Systems for Business and Beyond*. Saylor Foundation. Saylor Foundation.
- Candra. (2020). *Penggunaan Metode Important Performance Analysis dan Model Kano pada Penumpang Kereta Rel Listrik di Stasiun Bekasi*.
- Chairi. (2019). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Simpang Haru, Kota Padang*.
- Creswell, J. (2014). *Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Dinas Perhubungan. (2018, Maret 09). Retrieved from Transportasi Darat: <https://dishub.badungkab.go.id/artikel/17802-seputar-pengertian-transportasi-darat>
- George, D., & Mallery, M. (2006). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*.
- Gujarati, D. N. (2004). *Basic econometrics*. McGraw-Hill.
- Heizer, & Render. (2009). *Teori Antrian*.
- Hillier, F., & Lieberman, G. (2021). *Introduction to Operations Research (11th ed.)*.
- Hox, J. J., & Boeijs, H. R. (2005). *Data collection, primary vs. secondary*.
- Johnston, M. P. (2014). *Secondary data analysis: A method of which the time has come*.
- KAI Commuter. (2023). Retrieved from Total volume Pengguna Commuter Line di seluruh wilayah operasi sepanjang tahun 2023 mengalami tren kenaikan sebesar 38% dari tahun lalu: <https://commuterline.id/informasi-publik/berita/layani-331-juta-lebih-pengguna-di-seluruh-wilayah-operasi-kai-commuter-catat-kenaikan-38>
- Kano, N. S. (1984). *Quality, The Journal of Japanese Society for Quality Control*.
- KEMENTERIAN, P. (2011). *PERSYARATAN TEKNIS BANGUNAN STASIUN KERETA API*. JAKARTA: KEMENTERIAN PERHUBUNGAN. Retrieved from https://djka.dephub.go.id/uploads/201908/pm._no._29_tahun_2011.pdf
- Kleinrock, L. (1975). *Queueing Systems, Volume 1: Theory*. Wiley-Interscience.
- Meisyah. (2018). *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Stasiun Kereta Api Semarang Poncol (Daop IV Semarang)*.

- Nie, N. H., Bent, D. H., & Hull, C. H. (1970). *SPSS: Statistical package for the social sciences*. New York.
- Noriaki, K. (1984). *Kano Method*.
- Nurrahman. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan kereta api Jayakarta Kelas Ekonomi Dengan Metode Kano.
- Nurrahman, I. (2019). *Analisis Kereta Api jayakarta Kelas Ekonomi Dengan Metode Kano*.
- Pallant, J. (2020). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using IBM SPSS (7th ed.)*. Open University Press.
- Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences Of Service Quality. *Journal Of Marketing*, 31-46.
- PEDOMAN STANDARDISASI STASIUN KERETA API. (2012). Bandung: PT KERETA API INDONESIA (PERSERO).
- PEDOMAN TEKNIS PENYELENGGARAAN FASILITAS PARKIR. (1996). Jakarta: DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT.
- PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 33 TAHUN 2011. TENTANG JENIS, KELAS DAN KEGIATAN DI STASIUN KERETA API. (2011). INDONESIA: MENTRI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA.
- Public Services and Public Policy*. (2002). Josephine M. Neff.
- Rodrigue, J. (2020). *The Geography of Transport Systems*. New York: Routledge.
- Saputri, & Mulyanto. (2024). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Stasiun Manggarai dengan Mengintegrasikan Konsep Servqual dan Kano ke dalam QFD*.
- Sekaran, & Bougie. (2016). *Questionnaire design technique*.
- Tamin. (1997). *Transportasi*.
- Tanjung:Ma'arif. (2003). *Manajemen Produksi dan Operasi*.
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009, 07 18). Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*.