

Daftar Pustaka

- ABDULLAH, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengambilan Keputusan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Real Cafe Di Kota Makassar* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).
- Andayani, S. (2018). *Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Menentukan Harapan Konsumen Toko Online Terhadap Kualitas Layanan Website*. 13–18.
https://www.publikasiilmiah.unwahas.ac.id/index.php/PROSIDING_SNST_FT/article/view/2361
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index the Analysis of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method and. *Jurnal Industri*, 4(2), 74–81.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=44033223&site=ehost-live>
- Aziz, A. (2013). BAB II Tinjauan Pustaka Hemoglobin. *Universitas Muhammadiyah Surakarta, 1969*, 4–27.
[http://repository.ump.ac.id/3810/3/Ahmad H Aziz BAB II.pdf](http://repository.ump.ac.id/3810/3/Ahmad%20H%20Aziz%20BAB%20II.pdf)
- Finance.detik.com (2020, 13 September). Catat! Ini Jadwal dan Syarat Jalan KRL selama PSBB Jakarta. Diakses pada 21 Januari 2021, dari <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5170790/catat-ini-jadwal-dan-syarat-jalan-krl-selama-psbb-jakarta>.
- Girimulyo.kulonprogotkab.go.id (2020, 27 Agustus). PROTOKOL KESEHATAN DALAM MASA PANDEMI COVID-19. Diakses pada 22 Januari 2021, dari <https://girimulyo.kulonprogotkab.go.id/detil/441/protokol-kesehatan-dalam-masa-pandemi-covid-19>.
- Hidayati, A. N. (2012). *Kumpulan Makalah. February*, 1–9.

- Insan, C. K. putri dan trisna. (2017). Sistem Pengendalian Internal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kapasitas Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Laporan Keuangan (Studi BPKAD Pemerintah Kota Bandung). *Analisis Pendapatan Dan Tingkat Kesejahteraan Rumah Tangga Petani*, 53(9), 1689–1699.
- Jakarta.suara.com (2020, 14 September). Catat! Ini Aturan di KRL Saat PSBB Total di Jakarta. Diakses pada 21 Januari 2021, dari <https://jakarta.suara.com/read/2020/09/14/075522/catat-ini-aturan-di-krl-saat-psbb-total-di-jakarta>.
- Junaidi, J. (2010). Statistik Uji Kruskal-Wallis. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*, (January 2015), 1-5.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2014). *PM. 47 Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api*. 13. http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_180_Tahun_2015.pdf
- Kompas.com (2020, 18 Mei). Simak, Panduan Protokol Kesehatan Pencegahan Covid-19 untuk Sambut New Normal. Diakses pada 30 Januari 2021, dari <https://www.kompas.com/tren/read/2020/05/18/103200465/simak-panduan-protokol-kesehatan-pencegahan-covid-19-untuk-sambut-new?page=all>.
- Ksp.go.id (2020, 17 Juni). Pengendalian Sektor Transportasi untuk Lindungi Masyarakat dari Pandemi Covid-19. Diakses pada tanggal 30 Januari 2021, dari <https://ksp.go.id/pengendalian-sektor-transportasi-untuk-lindungi-masyarakat-dari-pandemi-covid-19.html>.
- Kusumaningrum, A. E., & Asfirotun, J. (2013). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pt . Kereta Api Indonesia (Persero) (Krl Commuter Line Jakarta Kota – Bogor). *Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & Teknik Sipil)*, 5, 8–9.
- Manubulu, C. C., Hendrikus, R., & Ndouk, F. (2020). Getaran Bebas Pada Struktur M dof Bangunan Penahan Geser. *Eternitas: Jurnal Teknik Sipil*, 1(1), 49–57.
- Menteri Perhubungan. (2011). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Pm 25

- Tahun 2011. *Kementerian Perhubungan*, 1–13.
https://djka.dephub.go.id/uploads/201908/pm._no._29_tahun_2011.pdf
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (2013). Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel “x” berdasarkan hasil matrix importance-performance analysis. *Reka Integra*, 1(3).
- Philip, F. J., Fassa, F., & Nurhidayah, F. (2018). Kesiapan Membayar Pengguna terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Commuter Line. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 05(02), 179–190.
- Philip, F. J. & Permanasari, E. (2017). Kinerja Pelayanan Tempat Perhentian Shuttle Bus Trans Bintaro Berdasarkan Persepsi Pengguna, 26–41.
- PM 34 Tahun 2011. (2011). Peraturan Menteri Perhubungan PM 34 Tahun 2011 Tentang Tata Cara Perhitungan Dan Penetapan Tarif Angkutan Orang dan Barang Dengan Kereta Api. *Kementerian Perhubungan*.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Pt Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 03(03), 54–63.
<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jtm-unesa/article/view/11298/10727>
- Ruly, R., Siska, A., Viki, A., & Az, Z. (2020). © *Jurnal Pemikiran Pendidikan dan Penelitian Kesejarahan Perkembangan Transportasi Kereta Api Di Jakarta*. 7(1), 40–48.
- Salamadian.com (2020, 3 Juni). PENGERTIAN TRANSPORTASI: Fungsi, Manfaat & Jenis Alat Transporasi. Diakses pada 21 Januari 2021, dari <https://salamadian.com/pengertian-transportasi>.
- Salim, A. (2013). Manajemen Transportasi, Universitas Dharma Wangsa. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Septianita, Wi., Agus Winarno, W., & Arif, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER)*. 1(1), 53–56.

- Septina, L., Kesejahteraan, Y., Dan, P., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., Ilmu, J., & Bisnis, A. (2011). (*Studi Kasus Pelayanan Di Atas Kera Api Turangga*)
KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI KERETA API (Studi Kasus Pelayanan Di Atas Kera Api Turangga).
- Setianingrum, H. W. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kereta Api Commuter Line Jabodetabek pada Stasiun Bogor. *Cakrawala*, XVIII(1), 51–58.
<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/2731/2318>
- Susanti, A., Aryani Soemitro, R. A., & Suprayitno, H. (2018). Identifikasi Kebutuhan Fasilitas Bagi Penumpang di Stasiun Kereta Api Berdasarkan Analisis Pergerakan Penumpang. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(1), 23–34. <https://doi.org/10.12962/j26151847.v2i1.3765>
- Syahlina, M., & Nasib. (2019). Pengukuran Kepuasan Pengguna Kereta Api Indonesia (Persero) Medan Melalui Fasilitas Dan Pelayanan. *Abdi Ilmu*, 12(2), 51–57.
- Larasati, A. (2001). *Desain Interior Kereta Stasiun Kereta Api Jakarta Kota*. 8–73.
- Qmc.binus.ac.id (2014, 1 November). UJI VALIDITAS DAN REABILITAS. Diakses pada 30 Januari 2021, dari <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>.
- Wijaya, H., Purnawan, P., & Gunawan, H. (2014). Penentuan Tarif Angkutan Barang Moda Kereta Api Jalur Padang-Solok. *Jurnal Rekayasa Sipil (JRS-Unand)*, 10(1), 57. <https://doi.org/10.25077/jrs.10.1.57-67.2014>