

- Abdillah, Junaidi. 2022. *An Analysis of Electronic Services Quality in Intellectual Property Using Gap Analysis and Importance Performance Analysis (IPA) as Public Quality Improvements*. Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum.
- Arsya, D. P. 2015. *Analisis Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di Stasiun (Studi kasus : Stasiun Yogyakarta, Yogyakarta)*. Yogyakarta: Teknik Sipil Universitas Gadjah Mada.
- Azwar, Saifudin. 1986. *Validitas dan Reliabilitas*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Indonesia, Republik. 2018. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- J, Joanes, Ahmad Soffian A, Goh X. Z., and Kadir S. 2014. *Persepsi & Logik*. Johor Bahru: Universiti Teknologi Malaysia.
- Listifadah. 2020. "Evaluasi Kinerja Kereta Api Bandara Manggarai-Soekarno Hatta Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa." *Jurnal Penelitian Transportasi Darat* 180-193.
- Nur, Nur Khaerat, Parea Rusan Rangan, Mahyuddin, Hasmar Halim, Miswar Tumpu, Gito Sugiyanto, Louise Elizabeth Radjawane, Siti Nurjanah Ahmad, and Erly Ekayanti Rosyida. 2021. *Sistem Transportasi*. Makassar: Yayasan Kita Menulis.
- Pramitha, Rizka Widya. 2015. *Evaluasi Pelayanan Kereta Api Prambanan Ekspres*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Purnomo, Wirdha, and Dyah Riandadari. 2015. *Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA di PT. Arina Paramajaya Gresik*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Republik. 2014. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2014 Tentang Standardisasi Dan Penilaian Kesesuaian*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sari, Risna Rismiana. 2012. *Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Sesaria, Monica. 2020. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Pengembangan Karir dan K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja) Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Dynplast Cibitung*. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Setiawan, Nugraha. 2007. *Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin Dan Tabel Krejcie-Morgan : Telaah Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.

Suhendra, Ardi, and Dwi Prasetyanto. 2016. *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis*. Bandung: Institut Teknologi Nasional.

Wahyudin. 2013. *Analisis Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di Stasiun (Studi Kasus : Stasiun Kutoarjo)*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Wibowo, A. S. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Bogor - Jakarta*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.