

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 tentang perkeretaapian

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api

Peraturan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor : Per.U/KL.104/VI/I/KA-2019 tentang Pedoman Pelayanan Penumpang di atas Kereta Api.

Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor : KEP.U/KB.207/XII/1/KA-2016 tentang Pedoman Pemberian *Service Recovery* Angkutan Penumpang Kereta Api.

Buku

A, Barata. A, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media, Jakarta.

Achmad, Mukti, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum: Normatif & Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Asikin, Zainal dan Amiruddin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Busrah, M, 2012, *Pembelajaran Deduktif pada Pembelajaran*, Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan, Sulawesi Selatan.

Cowie, AP dan Hornby, 1974, *Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English*, Oxford University Press, London.

Fandy, Tjiptono, 2019, *Kepuasan Pelanggan, Konsep, Pengukuran & Strategi*, Andi, Yogyakarta.

- Hadjon, Philipus M., 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya.
- Hartini, Rahayu, 2007, *Hukum Pengangkutan*, Malang, UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah, Malang.
- Head, Adijaya Yusuf, 1998, *Topik-Topik Mata Kuliah Hukum Ekonomi dan Kurikulum*, ELIPS, Jakarta.
- Hidayat, Taufik, 2011, *Regulasi, Keselamatan dan Pelayanan Perkeretaapian Indonesia*, Indonesia Railway Watch, Jakarta.
- Iqbal, Hasan, 2002, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Isnaeni, 2016, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, PT. Revka Petra Media, Surabaya.
- Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Khairandy, Ridwan, 2014, *Pokok-pokok Hukum Dagang Indonesia*, Revisi Pertama, FH UII Press, Yogyakarta.
- Mahmud, Peter, 2010, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta.
- Miru, Ahmadi, 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram.
- Muhammad, Abdulkadir, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Nasution, AZ, 1999, *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Daya Widya, Jakarta.
- Normann, 1991, *Service Management*, Wiley & Son, Chicester, England.
- Notonegoro, 2010, *Pengertian Hak dan Kewajiban*, PT Sumbartoday, Padang.
- Rahardjo, Sarjipto, 2000, *Ilmu Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Ruslan, 2010, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sasongko, Wahyu, 2007, *Ketentuan – Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung.

Siahaan, N.H.T, 2005, *Hukum Konsumen*, Panta Rei, Jakarta.

Sidabalok, Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.

Simatupang, Taufik, 2004, *Aspek Hukum Periklanan*, PT Aditya Bakti, Bandung.

Shofie, Yusuf, 2009, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT Citra Aditya, Bandung.

Sumardjono, Maria SW, 2021, *Metodologi Penelitian Ilmu Hukum*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Wiradipradja, E. Saefullah, 1989, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional Dan Nasional*, Liberty, Yogyakarta.

Jurnal

E. D. Pramyastiwi, *Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian Sebagai Angkutan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan*. Jurnal Administrasi Publik, 1 (3), 2013.

Herdiansyah, Herdis & Ketut Biomantara, *Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai Infrastruktur Transportasi Wilayah Perkotaan*, Journal Cakrawala, 19 (1), 2019.

Hidayat, 2009, *Hak dan Kewajiban Penumpang KA*. Majalah KA Januari, Laporan Tahunan PT Kereta Api Indonesia.

Kuswati, Atik S, *On Time Performance (OTP) KRL Ekspres Jabodetabek*. Jurnal Balitbanghub, 22(1), 2010.

Oscar Kasake H & Timboeleng A. James, *Analisa Biaya Transportasi Angkutan Umum Dalam Kota Manado Akibat Kemacetan Lalu Lintas (Studi Kasus : Angkutan Umum Trayek Pusat Kota 45-Malalayang)*. Jurnal Sipil Statik, 3(1), 2015.

Setiawan, 2001, *Makalah Produsen atau Konsumen; Siapa Dilindungi Hukum*, Jakarta.

Suartha, I. D. M. & Astri, I., Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Angkutan Umum Darat. *Journal Kertha Semaya*, 5 (04), 2017.

Suryadi, *Kinerja dan Peramalan Pertumbuhan Angkutan Kereta Api Menggunakan Model Sarima*. Jurnal Badan Pusat Statistik, 2014.

Internet

Budiman, Arif, “Jembatan Kereta Api Ambles, Perjalanan KA Lintas Purwokerto Dialihkan”, diakses dari <https://jatengpos.co.id/jembatan-kereta-api-ambles-perjalanan-ka-lintas-purwokerto-dialihkan/arif/>, pada tanggal 20 Mei 2023, pukul 13.00 WIB.

Dinas Penanaman Modal Satu Pintu. Diakses dari <https://ppid.dpmpptsp.jatengprov.go.id/sarpras/5>, pada tanggal 20 Mei 2023, Pukul 16.00 WIB.

Merdeka, “Kereta Telat 8,5 Jam Imbas Rel Ambles di Cilacap, Penumpang Hanya Diberi 1 Botol Air”, diakses dari <https://www.merdeka.com/uang/kereta-telat-85-jam-imbis-rel-ambles-di-cilacap-penumpang-hanya-diberi-1-botol-air.html>, pada tanggal 10 Mei 2023, pukul 10.10 WIB.

Trisnaningtyas, Farida, “Longsor di Petak Prupuk-Slawi, Perjalanan Sejumlah KA di Daop 5 Purwokerto Terlambat”, diakses dari <https://jateng.genpi.co/jateng-terkini/9372/longsor-di-petak-prupuk-slawi-perjalanan-sejumlah-ka-di-daop-5-purwokerto-terlambat>, pada tanggal 10 Mei 2023, pukul 12.40 WIB.

Wawancara

Wawancara dengan Anan Hadriyanta, Bagian Manager Angkutan Penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto.

Wawancara dengan Sudaryatmo, Bagian Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).

Wawancara dengan Fida Cerika, Bagian Hukum Setditjen Perkeretaapian (Direktorat Jenderal Perkeretaapian).