Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada
Stasiun Cepu
BALLA WAHYU BUDIARTO, Prof. Ir. Sigit Priyanto, M.Sc.,Ph.D; Imam Muthohar, S.T., M.T., D.Eng
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

A.U. Ikasari, S. S. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penumpang Ka Kaligung Mas Di Stasiun Poncol Semarang). *Diponegoro Journal Of Social and Politic*, 1-3.

Affandi. (2018). *Metodologi Manajemen Penelitian.* Yogyakarta: Depublish.

Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). (n.d.).

Arief. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan.* Malang: Bayumedia Publishing.

Aritonang, R. (2005). *Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Gramedia.

Asfirotun, A. K. (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)*, 8-9, Vol. 5.

Astuti, H. (2007). Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model). *Journal Article Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*.

Azhar Hermawan Riyanto, B. R. (2015). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*, 391-402.

Erkan, E. M. (2019). Insight Into Consumer Experience On UK Train Transportation Services. *Travel Behaviour and Society*, 21-33.

Eurobarometer, F. (2013). Europeans' Satisfaction with Rail services" The European Commission, Directorate-General Mobility and Transport. *The European Commission* (p. 382a). Directorate-General Mobility and Transport.

Fornell, C. J. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 7-18.

Gasperz, V. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa.* Jakarta: Gramedia.

Ghozali. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Heischmidt, K. M. (2013). Importance-performance analysis revisited:the role of the factor structure of customer satisfaction. *The Service Industries Journal*, 112-129.

Hom, W. C. (1997). Make Customer Service Analysis A Little Easier With the PGCV Index. *Quality Progress; Proquest*, 89-97.

Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya.* Bandung: Mandar Maju.

Ilieska, K. (2013). Customer Satisfaction Index – as a Base for Strategic Marketing Management. *TEM Journal*, 327-331.

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu
BALLA WAHYU BUDIARTO, Prof. Ir. Sigit Priyanto, M.Sc.,Ph.D; Imam Muthohar, S.T., M.T., D.Eng
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Iriani, N. S. (2018). Importance of Performance Analysis and Potential Gain in Customer Value's of Service Quality in Hospitals. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 503-507.

James, J. A. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 77-79.

Javad Esmailpour, K. A. (2020). Importance – Performance Analysis (IPA) of bus service attributes:A case study in a developing country. *Transportation Research Part A*, 129-150.

Jufina, R. S. (2015). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan TransJakarta dengan Menggunakan Metode IPA-PGCV. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 64-68.

KAI, P. (2017). *Peraturan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) No : PER: U/KO.1 04) IX/ 7 / KA - 2017 Tentang Organisasi dan Tata Laksana Daerah Oerasi 4 Semarang.* Semarang: PT. KAI.

Kemenhub. (2011). *Peraturan Menteri Perhubungan No. 33 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan Stasiun Kereta API.* Kemenhub.

Kemenhub. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan RI No PM 63 tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.* Menteri Perhubungan RI.

Kemenkes. (2020). *Kemenkes*. Retrieved Januari 1, 2021, from Kemenkes: https://www.kemkes.go.id/folder/view/full-content/structure-faq.html

Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Alih Bahasa Hendra Teguh, dkk.* Jakarta: PT. Dadi Kayana Abadi.

KPCPEN. (2021, Januari 1). *Komite Penanganan Covid*. Retrieved Januari 1, 2021, from KPC PEN: https://covid19.go.id/

Kurt Matzler, E. S. (2003). Importance-Performance Analysis Revisited:The Role Of The Factor Structure Of Customer Satisfaction. *The Service Industries Journal*, 112–129.

Matondang, Z. (2009). Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian. *Jurnal Tabularasa*, 67-97 Universitas Negeri Medan.

Parasuraman A, V. A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall 1985), 41-50.

Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik.* Bandung: CV Alfabeta.

PERMENPAN. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 tahun 2017.* PERMENPAN RB RI.

Peter, & Olson. (1996). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran.D. Sihombing (Penerjemah). Consumen Behavior.* Jakarta: Gelora Aksara Pratama.

Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima.* Bandung: Graha Ilmu.

Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada
Stasiun Cepu**
BALLA WAHYU BUDIARTO, Prof. Ir. Sigit Priyanto, M.Sc.,Ph.D; Imam Muthohar, S.T., M.T., D.Eng
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Ratminto, d. (2012). *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Riyanto, A. H. (2015). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*, 391-402.

Rosinta, D. A. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 114-126, Vol. 17 No. 2 Bisnis dan Birokrasi.

Rusgiyono, H. R. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Fuzzy SERVQUAL, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV. *Jurnal GAUSSIAN*, 885 - 894.

Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 63-76.

Soedarmayanti. (2004). *Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas.* Bandung: Mandar Maju.

Sudarnno, Rusgiyanto, A., Hoyyi, A., & Listifadah, d. (2011). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengendalian Kualitas Jasa berdasarkan Persepsi Pengunjung. *Media Statistika*, 33-45. Vol. 4.

Sudirman, I. M. (2019). Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tanjung Palas Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis. *Journal of Public Sector Innovation*, 75-83.

Sulistio, E. B. (2009). *Birokrasi Publik.* Bandar Lampung: CV. Badranaya.

Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar* . Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Surjadi. (2008). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.* Bandung: PT. Refika Aditama.

Tjiptono, F. (1998). *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, H. (1998). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wahyu Adinda Febriana Firdaus, G. N. (2020). The Impact Of Covid-19 Pandemic to The Quality Of Service And Customer Satisfaction On The Performance Of Indonesia Railways Company (PT. Kereta Api Indonesia) (Persero). *GROSTLOG 2020*, 296-301.

Wildan. (2005). *Panduan Survey Kepuasan PT. Sucofindo.* Jakarta: PT. Sucofindo.