

DAFTAR PUSTAKA

- Andhansari, P., Lubis, N., & Wijayanto, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Penumpang Bus PO . Haryanto Kudus). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(2), 152-162.
- Ardiana, Lintang. (2007). *Persepsi Ketidaknyamanan Lingkungan di Kehidupan perkotaan (Suatu Studi Deskriptif pada Warga Kota Bogor)*. Skripsi. Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd Edition, John Wiley & Sons, New York.
- Damanik, I., Fadli, F., & Situmorang, S. (2024). *The Effect of Customer Value and Customer Experience Towards Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Among Online Transportation Users in Medan*.
- Daryanto dan I. Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Edisi Kedua. Liberty. Yogyakarta.
- Diab, Balqis. (2009). *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan (Studi Kasus Pada Gies Batik Pekalongan)*. Tesis. Program Studi Manajemen, Universitas Diponegoro
- Diantari, S., Suartina, I. W., & Oktarini, L. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online: Studi Pada Pelanggan Go-jek Di Denpasar Barat. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(4), 1321-1329.
- Fahima, J., Hardini, R., & Digdowiseiso, K. (2023). The Effect of Customer Experience, Customer Value and Customer Satisfaction on Grab Online Transportation Customer Loyalty on South Jakarta National University Students. *Jurnal Syntax Admiration*, 4(1), 193-206.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*.
- Hasanah, S. M. (2018). *Pengaruh Pelayanan, Tata Letak dan Kenyamanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Indomaret di Jalan Pakisan Bondowoso*. 1–14.
- Ikasari, A. U., Suryoko, S., & Nurseto, S. (2013). KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus pada penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang). *Diponegoro Journal Of Social And Politic*, 1–8.

- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN*. Jakarta: Unitomo Press.
- Kaawoan, N. Y. (2022). Pengaruh Keragaman Produk, Presepsi Harga, Dan Strategi Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Pada Produk Minimal Ladies Di Matahari Megamall Manado). *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2).
- Kolcaba, K. (2018). Comfort theory and practice: a vision for holistic health care and research. In *Comfort Theory and Practice*. Springer Publishing Company, Inc:New York.
- Komang Sri Diantari, N., Wayan Suartina, I., Studi Manajemen, P., Ekonomi, F., & dan Pariwisata, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online: Studi Pada Pelanggan Go-jek Di Denpasar Barat. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(4), 1321–1329.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Kotler, P. (2002). Marketing places. In *Edisi Milenium Manajemen Pemasaran* (p. 41).
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi, Edisi 3* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283.
- Nasution, R. H., & Safina, W. D. (2022). Pengaruh Store Atmosphere, Product Quality Dan Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Bel Medan Johor. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 9(2), 165 – 177.
- Oktarini, L. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Denpasar Barat). *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(4), 1321–1329.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Perwira, Bimo Taufan, dkk. (2016). Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya Yang Melakukan Transaksi Pembelian Online Dengan Mobile Application Tokopedia). *Jurnal*

Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 38 No.2.

- Ratnawita, R., Aprila, B. N., Candra, E., & Kespandiar, T. (2023). The Influence of Service Quality, Customer Value and Customer Expectations on Customer Satisfaction of Commuter Line Train Services. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 9(2), 322-326.
- Rochimawati. (2025). Gapeka 2025 Resmi Berlaku Mulai 1 Februari, Perjalanan Kereta Api Lebih Cepat. <https://www.majalahlintas.com/gapeka-2025-resmi-berlaku-mulai-1-februari-perjalanan-kereta-api-lebih-cepat/>. Diakses pada tanggal 2 Januari 2026, pukul 13.27 WIB.
- Sabilul Kirom, Raully Sijabat, S. (2024). Jurnal ilmiah manajemen dan akuntansi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi*, 1(6), 107–115.
- SANJAYA, L. J. (2018). Hubungan Antara Kenyamanan Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro Pengguna Layanan Go-Jek Di Semarang. *Jurnal EMPATI*, 6(4), 149–156. <https://doi.org/10.14710/empati.2017.20004>
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen* (W. Nikoemus, Ed.). Yogyakarta: Andi.
- Santhica, D. D., & Hadi, M. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia. *Jurnal Administrasi Dan Bisnis*, 19(1), 83–90.
- Simanullang, S., & S. (2022). *Manajemen Pelayanan Berbasis Loyalitas Penumpang (Studi Kasus Transjakarta)*. Purwokerto Barat: Zahira Media Publisher Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2020). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. In *Instituto Universitario de Educación Física y Deporte* (Vol. 9, Issue 2). <https://revistas.udea.edu.co/index.php/viref/article/view/342196/20806106>
- Syaripudin, J. (2020). *Pengaruh Kebersihan Dan Kenyamanan Di Pasar Segar Paal Dua Manado Terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Tahfizah, D., Indah, A., Nasution, L., & Aslami, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Operasional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Stasiun Kereta Api Medan. *Economic Reviews Journal*, 3(2), 918–932. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i2.221>
- Tamonsang, M., & Amalia, E. A. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK , NILAI PELANGGAN (CUSTOMER VALUE) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KRUPUK RAMBAK KULIT SAPI MAGETAN (Studi Kasus pada Pelanggan Perusahaan Krupuk Rambak Kulit Sapi Cap

- Sapi Lancar di Desa Mojopurno Kota Magetan). *PRAGMATIS*, 2(1), 42-49.
- Tjiptono. (2006). Service, quality satisfaction. In *Pemasaran Jasa* (Kedua, p. 394).
- Tjiptono, F & G. Chandra. (2012). *Pemasaran Strategis*. Edisi Kedua. Andi.Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa–Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa (P. I. Kelompok (ed.)*. Gramedia.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (Kedua). Andi Offset.
- Woro Mardikawati. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis. Volume 2*, No. 1. Maret 2013.
- Yonatan, Agnes Z. (2025). <https://data.goodstats.id/statistic/jumlah-penumpang-kereta-api-indonesia-turun-3-fstiz>. Diakses pada tanggal 27 Desember 2025, pukul 12.56 WIB.

