

Daftar Pustaka:

- Agatha, Odelia. "11 Daftar Stasiun Kereta Terbesar di Indonesia, Kota Kamu Masuk ke Daftar Ini?". 2022. Diakses pada tanggal 18 Januari 2023. <https://blog.tiket.com/daftar-stasiun-kereta-terbesar-di-indonesia/>
- Ariani, Dorothea Wahyu. *Manajemen Kualitas : Pendekatan Sisi Kualitatif / Penyusun*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Badan Pusat Statistik, "Jumlah Penumpang Kereta Api (Ribu Orang), 2022. Diakses pada tanggal 18 Januari 2023. <https://www.bps.go.id/indicator/17/72/1/jumlah-penumpang-kereta-api.html>
- BPTJ. "85 Persen Masyarakat Pakai Kendaraan Pribadi". Agustus 2016. Diakses pada tanggal 17 September 2022. [BPTJ: 85 Persen Masyarakat Pakai Kendaraan Pribadi | Republika Online](#)
- D, Handi Irawan. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, Indonesia: Elex Media Komputindo, 2006.
- D, Handi Irawan. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, Indonesia: Elex Media Komputindo, 2009.
- detikFinance. Ini Dampak Kemacetan Terhadap Perekonomian Negara. Diakses pada tanggal 19 Januari 2023. [Ini Dampak Kemacetan Terhadap Perekonomian Jakarta \(detik.com\)](#).
- Fazrul, Insan. "Jarang Ada Yang Tahu, Inilah 12 Stasiun Terbesar Di Indonesia. Ada Gambir Sampai Solo Balapan". 2022. Diakses pada tanggal 18 Januari 2023. <https://berita.99.co/stasiun-terbesar-di-indonesia/>
- Hartanto, Sidiq. "Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)," 2008.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. *Marketing*. México: Pearson Education, 2012.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi 11 Jilid 2, Indeks*, Jakarta, 2005.
- LIPI. "Solusi Atasi Kemacetan". 2010. Diakses pada tanggal 17 September 2022. [Solusi Atasi Kemacetan | Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia \(lipi.go.id\)](#)
- L, Cohen, Manion L, and Morrison K. "(PDF) Research Methods in Education." Accessed December 21, 2022. [https://www.researchgate.net/publication/44824604\\_Research\\_Methods\\_in\\_Education](https://www.researchgate.net/publication/44824604_Research_Methods_in_Education).
- Media, Admin. "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan & Konsumen Menurut Para Ahli Terbaru." *Creator Media / Media Creator Information*. Last modified April 4, 2022. Accessed June 29, 2022. <https://creatormedia.my.id/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan->

[konsumen-menurut-para-ahli/](#)

- Nasution, M. N.. *Manajemen Mutu Terpadu* . Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001
- Parasuraman, A. “E-S-QUAL.” *Journal of Service Research* 7, no. 3 (2005): 1–21.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Sari, Suci Wulan. “Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Ndalem Ngaben Rest,” 2015.
- Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2006.
- Tjiptono, Fandy. *SERVICE, QUALITY DAN SATISFACTION*. Yogyakarta: Andi, 2011.
- Wilkie, L. *Consumer Behaviour*. Newyork: John Wiley & Sons , 1994.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Berry. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free, 1990.
- Zeithaml V, Parasurahman A, dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: THE FREE PRESS.

